



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Department of Social Work

Magisterprogrammet i socialt arbete med inriktning mot psykosocialt arbete

HÄR ÄR DITT LIV

En studie kring utredningsarbete inom ekonomiskt bistånd

070615

Magisteruppsats

Författare: Malin Karlborg

Handledare: Leila Billquist

Abstract

Titel: Här är ditt liv. En studie kring utredningsarbete inom ekonomiskt bistånd

Författare: Malin Karlborg

Nyckelord: utredning, systematisk utredning (DUR), delaktighet, språk, socialkonstruktionism

Att jobba inom socialtjänsten med ekonomiskt bistånd innebär att man som socialsekreterare måste skriva en hel del utredningar, och det förväntas av socialsekreterarna att dessa utredningar är objektiva sammanfattningar av klientens situation. Men är det överhuvudtaget möjligt att vara objektiv? Och är det egentligen klientens berättelse som skrivs ner i utredningen eller socialsekreterarens?

Studien utgår från frågeställningarna: Vad innebär det att utreda inom ekonomiskt bistånd? Hur ser socialsekreterare på klientens delaktighet i utredningsprocessen? Är bristande kunskaper i svenska ett hinder för klientens delaktighet i utredningsprocessen? Syftet med studien är att studera utredningsarbete inom ekonomiskt bistånd och den strukturerade utredningsmetod som används inom Göteborgs Stad, samt att se om socialsekreterarna som använder den anser att den leder till att klienten blir mer delaktig. När det gäller delaktighet definieras det begreppet här som aktiv medverkan och medinflytande. Studien görs utifrån ett postmodernt perspektiv.

För att få svar på frågeställningarna har tio socialsekreterare i invandrarstäadsdelar i Göteborg intervjuats, och resultaten av denna empiriska undersökning har analyserats med hjälp av teorierna socialkonstruktionism och narrativ teori.

Att utreda inom ekonomiskt bistånd är en mångfacetterad uppgift. Socialsekreteraren skall inhämta information från klienten, tolka denna information, sammanställa den i en utredning och därefter fatta ett korrekt beslut. I utredningsprocessen ingår även att informera klienten, motivera och göra en planering. I Göteborgs Stad används nu en strukturerad utredningsmetod kallad DUR. De socialsekreterare som intervjuats använder sig av denna utredningsmall på det sätt som socialstyrelsen rekommenderar, d.v.s. som ett komplement till samtalet när de anser att den är till hjälp och inte som en övergripande metod. Det är viktigt att man som socialsekreterare inte förlorar nyfikenheten på klientens berättelse och låter den ersättas med svar på kryssfrågor i ett frågeformulär.

Att göra klienten delaktig i utredningsprocessen är något som många av de som intervjuats upplevt som svårt. Det största hindret för detta är tidsbrist. Flera kontor har tagit fram egna metoder för att jobba med delaktighet då detta är något som anses viktigt. Skattningskalorna i DUR-materialet är något som många socialsekreterare använder sig av och de anser även att detta är ett sätt att öka delaktigheten.

Om språket är ett hinder eller inte när det gäller delaktighet i utredningsprocessen råder det delade meningar om. Några anser att bristande kunskaper i svenska gör att delaktigheten minskar eller helt försvinner medan andra inte anser att det påverkar delaktigheten.

Att delaktighet är viktigt när det gäller förändringsarbete är alla överens om. Alla är också ense om att språket har betydelse, men inte alla anser att bristande kunskaper i svenska minskar delaktigheten. När man bedriver utredningsarbete och ser på det ur ett postmodernt perspektiv blir det viktigare att höra klientens berättelse och än att få svar på frågor i ett frågeformulär. Ur rättsäkerhetssynpunkt finns det frågor som måste ställas, men om man har en dialog med klienten och verkligen samtalar brukar svaren komma ändå.

Innehåll

Abstract

Inledning.....	1
Syfte.....	2
Frågeställningar.....	2
Begrepp.....	2
Delaktighet.....	2
Uppsatsens fortsatta disposition.....	3
Bakgrund.....	4
Sociala utredningar.....	4
DUR.....	4
Tidigare forskning.....	5
Sociala utredningar.....	5
Språkets betydelse.....	6
Kunskapsskapande inom socialt arbete.....	7
Diskussion.....	8
Sammanfattning.....	8
Teori.....	9
Modernism och postmodernism.....	9
Konstruktivism och socialkonstruktionism.....	9
Postmodernism och narrativ.....	11
Språket och ordet.....	12
Dialogens förändrande kraft.....	12
Det talade ordets mysterium.....	13
Begrepp.....	13
Konstruktivism – konstruktionism	13
Sammanfattning.....	13
Metod.....	14

Kvalitativa intervjuer.....	14
De jag har intervjuat.....	14
Genomförandet av intervjuerna.....	14
Temat.....	15
Urval.....	16
Etik.....	16
Val av metod.....	16
Validitet och reliabilitet.....	17
Analys.....	19
Utredningsarbete inom ekonomiskt bistånd.....	19
Strukturerad utredningsmetod.....	20
Klientens berättelse.....	22
Språkets betydelse.....	22
Delaktighet.....	24
Verktyg för att skapa delaktighet.....	25
Hinder för delaktighet.....	25
Kunskapsteori på socialkontoret.....	26
Slutdiskussion.....	28
Intressanta områden för fortsatt forskning.....	29
Referenser.....	30

Bilaga 1 – Frågeguide

Bilaga 2 – Informerat samtycke

Bilaga 3 – Ordlista

Inledning

Att jobba på socialkontor innebär att man som socialsekreterare måste göra och skriva en hel del utredningar. Alla ansökningar måste utredas innan beslut kan fattas och det ska finnas en aktuell grundutredning i varje ärende. Det pratas mycket om att det är klientens utredning och att det är viktigt att socialsekreterarna är objektiva när de skriver utredningarna. Klienterna ska vara delaktiga i utredningsprocessen och deras ord väger tungt.

Men hur delaktig är klienten egentligen?

Hur kan socialsekreterare jobba med förändringsarbete om klienten inte är delaktig?

Och är det överhuvudtaget möjligt att vara objektiv?

Dessa frågor har jag funderat över under mina år som socialsekreterare, och frågorna har blivit alltmer aktuella under mina studier.

Jag jobbar inom socialtjänsten med ekonomiskt bistånd och möter ofta människor och skriver utredningar kring deras liv och deras situation. Denna utredning blir min beskrivning av familjen, men det är inte nödvändigtvis sanningen jag beskriver. Mer troligt är det inte alls sanningen, utan en del av familjens verklighet jag tolkar utifrån mina föreställningar om familjen. Min beskrivning baserar sig dessutom på familjens konstruktion av sin verklighet och sina problem. Därefter gör jag en bedömning, grundad på utredningen, om huruvida familjen är berättigad till bistånd eller ej.

Kan jag då göra rättvisa bedömningar? Och vad är det egentligen jag utreder?

Jag möter människor som har problem av olika slag, jag tolkar deras symboler och handlingar utifrån min karta av verkligheten, och baserat på detta skapar jag och definierar deras problem. Jag som observatör kan inte vara helt objektiv, utan är alltid med och påverkar beskrivningen med mina föreställningar och intressen.

En skrämmande tanke vore ju om jag i utredningen konstruerar sanningar för att komma fram till vissa bedömningar som jag anser är de korrekta.

För vems skull görs utredningarna?

Inom Göteborgs Stad används allt mer en strukturerad utredningsmetod kallad DUR¹. Ett av syftena med DUR är att öka klientens delaktighet.

DUR är framtaget av svensktalande personer i ett svenskt sammanhang. Jag arbetar i ett område där många inte behärskar det svenska språket och upplever ofta svårigheter i materialet pga. detta.

Detta är lite av den bakgrund som lett fram till utformningen av mitt uppsatsämne.

¹ DUR står för Dokumentation Uppföljning Resultat

Syfte

Utredningsarbetet är en stor del av arbetet på socialkontoret och uppsatsens syfte är att studera den strukturerade utredningsmetod som blivit allt vanligare inom socialtjänsten.

Eftersom ett av syftena med just de strukturerade utredningsmetoderna är att öka klientens delaktighet undersöker jag även hur socialsekreterarna ser på klientens delaktighet i utredningen, dels i utredningen generellt men även i utredningen utifrån DUR.

Min empiriska undersökning har gjorts i invandrartäta stadsdelar och detta syftar till att se hur DUR fungerar i mötet med människor som inte behärskar svenska.

Frågeställningar

- Vad innebär det att utreda inom ekonomiskt bistånd?
- Hur ser socialsekreterare på klientens delaktighet i utredningsprocessen?
- Är bristande kunskaper i svenska ett hinder för klientens delaktighet i utredningsprocessen?

Frågeställningarna kommer att belysas dels utifrån utredningar generellt och dels utifrån DUR som strukturerad utredningsmetod, men fokus ligger på den strukturerade utredningsmetoden. Analysen görs ur ett postmodernt perspektiv.

Begrepp

Några centrala begrepp i min uppsats är delaktighet, konstruktivism och konstruktionism. I detta kapitel definierar jag vad delaktighet står för i min studie. En diskussion kring mitt ställningstagande vad gäller konstruktivism kontra konstruktionism förs i teorikapitlet, sid 13.

Eftersom min uppsats innehåller en del svåra och krångliga ord och begrepp, speciellt i kapitlen om teori och tidigare forskning, har jag valt att bifoga en liten ordlista som en bilaga (Bilaga 3). Förklaringarna på orden jag tar upp där är hämtade från Nationalencyklopedin.²

Delaktighet

Nationalencyklopedin definierar delaktig som att medverka i något, ha tillgång till, ha medinflytande, ofta med tonvikt på känslan av att vara nyttig. Delaktighet beskrivs som aktiv medverkan och även här med tonvikt på känslan av att vara till nytta och ha medinflytande.³

När delaktighet tas upp i uppsatsen definieras det, i likhet med Nationalencyklopedins definition, som aktiv medverkan och medinflytande. I utredningsprocessen kan detta innebära att vara i dialog och att både få och ge information.

² www.ne.se 070427

³ Ibid. 070501

Uppsatsens fortsatta disposition

Studien inleds med ett kapitel kring bakgrund där bl.a. tidigare forskning redovisas. Här tas även socialstyrelsens beskrivning av vad en social utredning är upp samt en kort förklaring till DUR. Detta kapitel avslutas med en reflektion som kallas diskussion. Efter det kommer ett kapitel med den teoretiska ram inom vilken analysen gjorts och därefter ett kapitel om den metod som valts för att få svar på frågeställningarna. Nästa kapitel är analysen där resultaten av den empiriska undersökningen analyseras med hjälp av den teoretiska utgångspunkten samt den tidigare forskning som tidigare redovisats. Det sista kapitlet heter slutdiskussion och där görs en återknytning till studiens utgångspunkt, syfte och frågeställningar. I detta kapitel sätts också resultaten in i ett sammanhang och trådar för fortsatt forskning kastas ut.

Bakgrund

För att studera strukturerad utredningsmetod inom socialtjänsten behöver man bakgrundsinformation. I detta kapitel ges en redogörelse för vad en social utredning är enligt Socialstyrelsen samt vad DUR innebär.

I detta kapitel går jag även igenom delar av vad som tidigare skrivits och forskats kring inom mitt forskningsområde. Jag har valt att samla detta under tre underrubriker; Sociala utredningar, Språkets betydelse samt Kunskapsskapande inom socialt arbete. Att jag valt de två första rubrikerna behöver nog ingen närmare förklaring med tanke på mitt syfte och mina frågeställningar. Den tredje rubriken har jag valt för att jag märkte att många av de vetenskapliga artiklar som handlar om utredningar inom socialt arbete och postmodern teori, även tar upp kunskapsskapandet och att de är starkt kopplade till varandra. Hur får socialsekreterare kunskap om en annan människa och dennes situation? Hur kan de utifrån detta skriva en utredning?

Sociala utredningar

Enligt Socialstyrelsen är en utredning den verksamhet som syftar till att göra det möjligt för nämnden att fatta ett beslut i ett ärende.⁴ Man använder även ordet utredning om den skriftliga sammanfattning av det material som ligger till grund för beslutet i ärendet. Socialstyrelsen beskriver hur det finns ett ökat intresse för systematiska bedömningsinstrument när det gäller utredningsarbetet. 2003 gjorde Socialstyrelsen en undersökning kring användandet av dessa systematiska bedömningsinstrument och fann många fördelar med det. Strukturen i informationsinsamlandet blir bättre, bedömningarna mer enhetliga och tydligheten för den enskilde ökar. Det påpekas dock att systematiska bedömningsinstrument aldrig kan ersätta personliga samtal, utan skall ses som ett komplement.

I min studie använder jag ordet utredningsarbete om informationsinsamlandet, ordet utredning om den skriftliga sammanfattningen av informationen man samlat in och utredningsprocess om hela utredningsförfarandet d.v.s. både insamlandet av information och den skriftliga sammanfattningen.

DUR⁵

DUR står för Dokumentation, Utvärdering och Resultat. DUR är ett systematiskt bedömningsinstrument där socialsekreterare med hjälp av kartläggningsformulär tar reda på och dokumenterar hur livssituationen ser ut för de människor de möter. DUR-projektet startade våren 2000 och under 2003 infördes DUR successivt i Göteborgs Stad. Ett av syftena med att systematisera detta, är att kunna visa resultaten av de insatser socialsekreterare gör på individ- och gruppnivå. Ett annat syfte är att personen det gäller ska bli mer delaktig i utformningen av vilket stöd han eller hon behöver.

I DUR utgår man från livsområden, och kartlägger tillsammans med den enskilde de livsområden som är relevanta för just den personen, och kan på det sättet se hur livssituationen ser ut när utredningen startar och sedan följa processen i ärendet. Genom att använda DUR ska resultatet av socialsekreterarnas arbete kunna bli tydligt både för dem

⁴ Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten. Socialstyrelsen 2006

⁵ Informationen om DUR är inhämtad från

www.goteborg.se/prod/sk/dur/dalis2.nsf/vyPublicerade/3b563abb61527d6ac1256bfe00551fcf?OpenDocument070322

själva och för deras uppdragsgivare, ett resultat som mäts i en förbättrad livssituation för den enskilde.

DUR består av en systematisk del med kryssfrågor kring t.ex. boende, familj och sysselsättning, en frågeguide med tips på följdfrågor kopplade till den systematiska delen och en skattningsdel där klienten och socialsekreteraren kan skatta klientens situation utifrån de olika livsområdena. De livsområden som ingår i DUR är bl.a. boende, familj, sysselsättning, ekonomi, kriminalitet, missbruk, hälsa och intressen.

Tidigare forskning

Jag har i databaserna Sociological Abstracts och Social Services Abstracts sökt gällande tidigare forskning inom mitt forskningsområde.⁶ Endast artiklar som är vetenskapligt granskade, så kallade peer-reviewed har använts. De artiklar och rapporter jag fann har i sin tur lett mig vidare i mitt sökande. Tre teman har utkristalliserat sig; sociala utredningar, språkets betydelse och kunskapsskapande inom socialt arbete.

Sociala utredningar

Rehner Iversen et al. beskriver i artikeln "Assessment and Social Construction" hur man inom vissa områden talar om att ta bort hela språket kring utredningsprocessen, eftersom man anser att utredningsprocessen gagnar den professionelle och gör klienten maktlös.⁷ Författarna till artikeln menar däremot att utredningsprocessen inte behöver vara ett redskap för utvärdering, utan istället ett redskap för skapande, för konstruktion. Att en utredning skapar, konstruerar, världen är inte en brist i sig. Om man jobbar med en utredning utifrån dessa premisser, befrias vi från myten om objektivitet. Författarna skriver också att om utredningen används som ett redskap att skapa något tillsammans med klienten, alltså inte ett redskap för att hitta något utan för att skapa något, kommer mötet mellan klient och socialarbetare att handla om dialog. Traditionellt används utredningar för att kartlägga det förflutna och hitta var felet finns, men detta sätt att jobba med utredningar handlar om framtiden. Man fokuserar inte på vad som är problemet, utan hur problemet konstruerades från början och hur man kan förhålla sig till detta på ett annat sätt än hittills. Ett möte som bygger på dialog kan skapa en ny uppfattning av vad som är möjligt i framtiden. Som redskap i utredningsarbetet föreslår författarna två metoder, *genogram* och *ecomap*, som ett sätt att jobba utredande men i dialog. Ett *genogram* organiserar en familjs liv, likt ett familjetråd, kronologiskt. En *ecomap* utgår från en speciell tidpunkt och beskriver familjen och dess relationer till både vänner, professionella och samhället utifrån denna situation.

Billquist tar i sin avhandling upp socialsekreterarens och klientens olika positioner i utredningsprocessen.⁸ Socialsekreteraren är den som styr samtalet, ställer frågor och avgör vad man ska tala om. Klienterna utsätts för en maktutövning som är både öppen och dold, öppen utifrån lagstiftning och dold mot bakgrund av socialsekreterarens förhandlingsteknik. Även Lundby tar upp ojämnheten i relationen och beskriver hur människor, när de behandlas som objekt, där socialsekreterare som experter vet sanningen, upplever att de berövas sin mänsklighet.⁹ Detta förhållningssätt gör att de blir passiva och maktlösa mottagare av socialsekreterarens kunskap och expertis.

⁶ 070129

⁷ Roberta Rehner Iversen, Kenneth Gergen, Robert Fairbanks II. "Assessment and Social Construction: Conflict or Co-Creation?" *British Journal of Social Work*. Nr 35, 2005. Sid 689 – 708.

⁸ Leila Billquist. *Rummet, mötet och ritualerna. En studie av socialbyrå, klientarbetet och klientskapet*. Göteborg 1999.

⁹ Geir Lundby. *Livsberättelser och terapi*. Stockholm 2002

Hydén beskriver i artikeln "Det sociala misslyckandet som berättelse" hur vi genom att berätta en historia alltid väljer bort en annan historia.¹⁰ Att, som tjänsteman på en kommunal myndighet, skriva ner en människas historia i en utredning innebär alltså alltid att en annan historia utesluts, och rätten att formulera historien är knuten till myndighetsrepresentanten. Hydén har studerat utredningar gällande tvångsomhändertaganden av barn och unga, och kallar dessa utredningar institutionella texter. Utifrån de utredningar han studerat kan han se att handläggaren inte skriver utredningen utifrån klientens perspektiv, inte heller utifrån handläggarens perspektiv utan utifrån lagstiftningens och myndighetens perspektiv. I utredningstexten finns också en narrativ syntax och gemensamma teman. Ett av dessa teman handlar om myndighetens uppfattning av vad som är moraliskt accepterade handlingar, och hur klienterna avviker från detta. Hydén konstaterar att de berättelser som finns i utredningstexterna återspeglar socialsekreterarens kulturella bilder av varför människor avviker från vad de anser är moraliskt accepterade handlingar och beteenden.

Språkets betydelse

I boken *Från medverkan till påverkan* beskriver Andersson och Goolishian grundtanken i det postmoderna synsättet på språkets betydelse i konstruktionen av världen.¹¹ De menar att allt vi känner till är känt genom en erfarenhet eller en tolkning, och denna tolkning är knuten till personen som gjort tolkningen. Det är något som skapats i social interaktion mellan personer som får sitt uttryck i språket. Erfarenheter skapar historier för att skapa mening, och dessa berättelser underlättar eller försvårar ens upplevelse av handlingsförmåga. De menar också att det observerande systemet är med och påverkar skapandet av det som vi sedan kallar kunskap, förståelse och verklighet. Vi upptäcker inte verkligheten, utan uppfinner den. Kunskap är en mental konstruktion i en social omgivning.

Författarna beskriver också hur de, när de jobbar med familjeterapi, inte definierar mänskliga system med sociala termer utan att det är kommunikationen kring problemet som skapar systemet. De kallar detta språkssystem för ett problem-format system. Att använda denna definition av ett system gör det möjligt för behandlarna att slippa reparera det som de bedömt som trasigt utifrån sin teoretiska orientering, och istället jobba med den språkliga upplevelsen som klienterna har av sig själv och av andra. Omgestaltningar kan av behandlaren förmedlas genom språket på ett sätt som skapar ett sammanhang där ett nytt språk kan utvecklas, en ny mening och därigenom nya system.

Anderson beskriver även hur postmodernismen betraktar kunskap som en diskursiv verksamhet och att språket är det avgörande för hur vi känner världen och oss själva.¹² Hon tar upp postmodernismens syn på kunskap som socialt konstruerad och att kunskapen och den som har kunskapen är beroende av varandra. Anderson menar att verkliga händelser inträffar, men att den betydelse de får konstrueras i språket.

Problem kan också konstrueras och Sahlin tar upp studier av hur problem konstrueras i samtal t.ex. mellan socialarbetare och klient.¹³ Klientens berättelse av sina plågor och svårigheter skrivs om av socialarbetaren till att passa de lösningar som finns tillgängliga inom den aktuella institutionen. Utredningsformulär, tester, blanketter m.m. är delar i den process där människan omvandlas till ett ärende och bekymren konstrueras som ett socialt problem. Sahlin beskriver också hur definitionen av problemet är olika beroende på vem man vänder

¹⁰ Lars-Christer Hydén. "Det sociala misslyckandet som berättelse. Att återställa den moraliska ordningen" *Socialvetenskaplig tidskrift*. Nr 3. 1995. Sid 194 – 207.

¹¹ Harlene Anderson, Harold Goolishian. *Från medverkan till påverkan, Terapi med språkssystemiskt synsätt*. Stockholm 1992.

¹² Harlene Anderson. *Samtal språk och möjligheter*. Stockholm 2006.

¹³ Ingrid Sahlin. "Sociala problem som verklighetskonstruktioner" *Perspektiv på sociala problem*. Red. Anna Meeuwisse och Hans Swärd. Stockholm 2002. sid 109 – 129.

sig till, polisen har en definition, psykiatrien en annan och socialtjänsten en tredje. Att konstruera problemen efter de lösningar som finns tillgängliga inom den aktuella institutionen, anser Sahlin, är en viktig del av myndigheters kompetens och praktik. Sahlin tror att forskning om hur sociala problem skapas inom institutioner kan bidra till ett mer ödmjukt förhållningssätt hos socialarbetare.

Hartman tar upp språkets makt i artikeln "Words Create Worlds".¹⁴ Hon beskriver den postmoderna tanken att ord inte bara speglar verkligheten, utan också skapar den, och vi kan bara ha kunskap om världen genom språket. Ord, tolkningar, språk och diskurs från människor med makt har tolkningsföreträde när det gäller vad som är sanning och vad som är kunskap framför människor utan makt. Hartman diskuterar USA:s "freedom of speech" ur detta perspektiv och menar att människor i maktpositioner kan utnyttja denna rättighet för att vidmakthålla sin position. I artikeln "In Search of Subjugated Knowledge" fortsätter hon resonemanget kring språk och makt.¹⁵ Hon menar att professionella socialarbetare förutsätts vara experter, men att detta gör klienterna maktlösa och målet med deras arbete går om intet. Socialarbetare ska inte bortse från sin kunskap, men de måste vara öppna för klientens kunskap, deras berättelse och deras sanning.

Ytterligare en som tar upp språkets betydelse är Billquist som i sin avhandling beskriver hur socialsekreterare ofta använder en språkkod och hänvisar till normer, regler och bestämmelser i mötet med en klient som söker socialbidrag.¹⁶ Detta gör att förhållandet blir ojämnt i mötet och klienten hamnar i underläge, samspelet sker på socialsekreterarens villkor.

Kunskapsskapande inom socialt arbete

White påpekar i artikeln "Beyond Retrodution? – Hermeneutics, Reflexivity and Social Work Practice" att mycket av det som kommer fram i sociala utredningar bygger på förförståelse och att det inte forskas kring denna förförståelse.¹⁷ Detta gör att mycket av det arbete socialsekreterare gör för att förstå de människor de möter undgår kritisk granskning. White anser att socialt arbete håller sig fast vid en naiv realistisk epistemologi som är förlegad inom detta område. Hon förespråkar ett förhållningssätt i utredningsprocessen som bygger på kreativitet, fantasi och hopp. White betonar att eftersom sociala utredningar till stor del ligger till grund för vilka insatser som görs, är det viktigt att vara medveten om att mycket i dessa utredningar bygger på tolkningar och förförståelse.

Sheppard svarar White i artikeln "Practice Validity, Reflexivity and Knowledge for Social Work".¹⁸ Han menar att de båda har anammat en realistisk epistemologi, men att White mer lutar mot relativism. Meningsskapande och reflexivitet är centrala begrepp för dem båda, men utan en praktisk validitet kan inte White utveckla en reflexivitet specifik för socialt arbete. Sheppard anser att ett av problemen i utvecklandet av en förståelse för kunskapsskapandet i socialt arbete, är att man inte har hittat sätt att mäta praktisk validitet. (För förtydligande kring de olika begreppen se ordlista i bilaga 3)

Houston kritiserar i artikeln "Beyond Social Constructionism: Critical Realism and Social Work" de konstruktionistiska tankarna inom socialt arbete.¹⁹ Han menar att socialt arbete inte har hållit jämn takt med debatten som förts inom sociologi och psykologi, och att

¹⁴ Ann Hartman. "Words Create Worlds" *Social Work*. Vol 36, nr 4. 1991. sid 275 – 276.

¹⁵ Ann Hartman. "In Search of Subjugated Knowledge" *Social Work*. Vol 37, nr 6. 1992. sid 483 – 484.

¹⁶ Billquist. 1999.

¹⁷ Susan White. "Beyond Retrodution?-Hermeneutics, Reflexivity and Social Work Practice" *British Journal of Social Work*. Nr 27. 1997. sid 739 – 753.

¹⁸ Michael Sheppard. "Practice Validity, Reflexivity and Knowledge for Social Work." *British Journal of Social Work*. Nr 28. 1998. sid 763 – 781.

¹⁹ Stan Houston. "Beyond Social Constructionism: Critical Realism and Social Work" *British Journal of Social Work*. Nr 31. 2001. sid 845 – 861.

både socialkonstruktionism och kritisk realism har misslyckats med att fånga intresset hos socialt arbete. Det finns dock ett undantag, hävdar Houston, och det är Bhaskar's kritiskt realistiska perspektiv som presenterar ett alternativ till relativismen inom socialkonstruktionismen och dess betydelse för socialt arbete i praktiken. Houston drar slutsatsen att teoretisk värdering av kunskap är otillräcklig när det gäller socialt arbete, det är nödvändigt med praktisk validitet.

Diskussion

För att få en inblick i vad andra som forskat inom samma eller liknande ämne kommit fram till, har jag läst en del artiklar, böcker och även någon avhandling. För att säkerställa det vetenskapliga i innehållet i artiklarna är det uteslutande "peer-reviewed", eller vetenskapligt granskade, artiklar som tagits med. Kunskapen som förmedlas i artiklarna bygger både på empirisk forskning och rent teoretisk forskning. Då många av de artiklar jag läst som tar upp de postmoderna idéerna kring socialt konstruerad kunskap och en verklighet som skapas i språket är brittiska, får jag uppfattningen om att man kommit längre i den forskningen där än vad man gjort i Sverige. Det finns en del svenska artiklar kring ämnet, men de är inte lika teoretiska i sin utformning, utan fokuserar mer på de praktiska konsekvenserna av ett postmodernt förhållningssätt.

Sammanfattning

Det har forskats en del kring möten på socialkontor och sociala utredningar. Forskarna har kommit fram till att utredningen ofta gagnar den professionelle och att socialsekreteraren i mötet kan göra klienten maktlös. Det finns en ojämnhet i relationen och klienten kan utsättas för maktutövning. En utredning är en berättelse om en annan människas liv och genom att en socialsekreterare skriver den väljer de också bort andra berättelser, de som kanske handlar om framgångar och styrka. Rätten att välja berättelse ligger hos den professionelle. Det har också framkommit i detta kapitel, att om man använder utredningen som ett redskap man skapar tillsammans med klienten, i dialog, kan man få utredningen att handla om framtiden och inte om gamla misslyckanden som ofta är fallet.

Språket är väldigt viktigt i mötet mellan människor, det är i språket som händelser och upplevelser får mening. Något som är viktigt att ha med sig när det gäller språket är att det alltid innebär en tolkning och att den tolkningen är knuten till den person som gjort tolkningen. Socialsekreteraren tolkar klientens berättelse om sina problem utifrån den kontext som finns och de insatser som finns tillgängliga.

Frågan kring hur socialarbetare får kunskap om de människor de möter tas också upp, och förförståelse tas upp som en viktig kunskapskälla. Socialarbetares kunskap baseras till stor del på förförståelse och det är viktigt att de är medvetna om detta, eftersom den kunskap som förmedlas i en utredning ofta ligger till grund för vilken insats som görs. Praktisk validitet tas också upp som en viktig del i skapandet av kunskap.

Teori

Utredningsarbete inom socialtjänsten och inom ekonomiskt bistånd är en relativt praktisk handling. Man samlar in information som man sedan sammanställer i en utredning. Det har nu tagits fram en metod för att göra mer strukturerade utredningar, och även i denna ligger tyngdpunkten på det praktiska hantverket.

Jag kommer i detta kapitel att ge en teoretisk ram för min studie med utgångspunkt i socialt utredningsarbete. Jag börjar med en presentation av modernism kontra postmodernism för att få en bild av hur de postmoderna teorierna skiljer sig från tidigare teori. Sen tar jag upp olika forskares syn på konstruktivism och socialkonstruktionism, mitt ställningstagande kring det redovisar jag i slutet av detta kapitel. Efter det följer en liten presentation av narrativ teori och slutligen en del kring språket och dialogen.

Jag gör inga anspråk på att ha en allomfattande redovisning av dessa teorier, det ryms inte inom ramen för denna studie, utan jag bygger här en kontext utifrån vilken jag analyserar mina empiriska resultat.

Modernism och postmodernism

Anderson beskriver i boken *Samtal, språk och möjligheter* modernism som en tradition där kunskapen representerar en objektiv värld, en värld som existerar oberoende av sinne och känslor och som kan observeras och verifieras av subjektet.²⁰ Denna värld är universell och kumulativ och kunskapen om den är övergripande och generaliserbar, sanningen dominerar och stabilitet skattas högt. Anderson beskriver vidare hur den kunnige är autonom och skild från det som han eller hon betraktar, beskriver och förklarar. Språket ses som ett medium för kunskap, kunskapen förmedlas via språket, och dess funktion är att ge en korrekt bild av verkligheten.

Postmodernismen beskrivs av Anderson som en kritik mer än en tidsepok. Postmodernismen ifrågasätter det modernistiska ensidiga synsättet att det finns en absolut, objektiv sanning eller verklighet. Postmodernismen betraktar kunskap som en diskursiv verksamhet och ser kunskap som socialt konstruerad, vilken sanning vi för tillfället ställer oss till beror på vilket perspektiv vi har, våra värderingar mm. Språket är avgörande för hur vi känner världen och oss själva, och det får sin mening genom användning. Detta synsätt fäster stor vikt vid konversation och dialog, hur vi talar med varandra, använder språket med varandra och är i relation till varandra.

I boken *Livsberättelser och terapi* beskriver Lundby hur modernism mycket handlar om fakta och regler, att kunna göra generaliseringar, medan postmodernism mer letar efter en mening, efter kontextberoende detaljer.²¹

Konstruktivism och socialkonstruktionism

På samma sätt som Lundby skiljer mellan modernism och postmodernism, skiljer han mellan konstruktivism och socialkonstruktionism. Konstruktivismen, menar Lundby, anser att det inte finns någon objektiv sanning utan bara subjektiva uppfattningar. Socialkonstruktionism anser också att det inte finns några objektiva sanningar, men skiljer sig från konstruktivism genom att anse att vi förstår vår omgivning och skapar sammanhang genom social interaktion där språket och kulturen är väldigt viktiga. Konstruktivismen lägger vikt vid observatören och hans mentala konstruktioner och socialkonstruktionismen lägger vikten vid relationen.

²⁰ Anderson. 2006.

²¹ Lundby. 2002

Lundby refererar till filosofen Gergen och hans tankar kring socialkonstruktionism. Bland nyckelidéerna som presenteras finns bl.a. idén om att forskning ska leda till förståelse och inte kunskap, och att vi formas och begränsas av det språkssystem vi lever i. Även Hårtveit och Jensen tar upp den amerikanske psykologen och filosofen Kenneth Gergen och hans tolkning av begreppet socialkonstruktionism. Han hävdar att det är i språket som mening skapas och att det därmed är något socialt.²² Gergen skiljer också mellan de som anser att det är möjligt att objektivt beskriva verkligheten, och de som inte anser att det är möjligt, att vi endast kan göra tolkningar.

Berger och Luckmann utgår i sin bok *Kunskapssociologi* från att verkligheten konstrueras socialt och att det är de processer där detta sker som kunskapssociologin måste analysera.²³ De menar att människans självskapande alltid och med nödvändighet är ett socialt företag, och att människor tillsammans skapar den mänskliga miljön. Författarna beskriver vidare hur man inte föds som en samhällsmedlem, utan det är något man blir. Denna process börjar med internalisering av verkligheten. Internalisering sker genom tolkningen av en objektiv händelse som uttryckande mening, alltså någon annans subjektiva processer. Dessa blir därigenom betydelsefulla för barnet, även om det inte innebär att barnet helt och fullt förstår den andre. Barnet föds in i en objektiv social struktur i vilken han eller hon socialiseras in av signifikanta andra.

Lundby tar även upp Parés tre olika trossystem när det gäller människans kunskap om verkligheten:

1. vi kan ha kunskap om verkligheten
2. kunskap om verkligheten styrs av vår perception
3. kunskap om verkligheten är något som vi förhandlar med varandra om.

Det första systemet, ett positivistiskt förhållningssätt, finns i stor grad inom naturvetenskapen. Det andra kan liknas vid ett mer konstruktivistiskt förhållningssätt och det tredje är mer socialkonstruktionistiskt. Lundby presenterar också Freedman och Combs sätt att presentera fyra idéer som ligger till grund för den socialkonstruktionistiska synen på verkligheten:²⁴

1. Verkligheten konstrueras socialt.
2. Verkligheten konstrueras genom språket.
3. Verkligheten blir organiserad och bevarad genom historier/narrativ.
4. Det finns inga grundläggande eller essentiella sanningar om människor.

Rehner Iversen et al. skiljer mellan konstruktivism och konstruktionism, där konstruktivism handlar om konstruktioner i den enskildes medvetande, medan konstruktionism är konstruktioner i mötet, i samspelet och i språket.²⁵

Bernler och Johnsson för en diskussion kring begreppen konstruktivism och social konstruktionism.²⁶ De menar att konstruktivism handlar om att varje människa konstruerar sin verklighet, medan konstruktionism handlar om att verkligheten konstrueras i interaktionen med andra i sociala sammanhang.

Sahlin skiljer inte mellan begreppen konstruktivism och konstruktionism.²⁷ Hon menar att konstruktivism är den term som används i de nordiska språken, medan konstruktionism är en direkt översättning av det engelska ordet constructionism, och att det inte finns någon enighet kring om begreppen betyder samma sak eller vari skillnaden i annat fall skulle bestå. Sahlin beskriver också Thomasteoremet och dess två motsatta ontologiska

²² Håkon Hårtveit & Per Jensen. *Familjen plus en. En resa genom familjeterapins praktik och idéer*. Stockholm 1999.

²³ Peter L. Berger, Thomas Luckmann. *Kunskapssociologi. Hur individen uppfattar och formar sin sociala verklighet*. Stockholm 1979.

²⁴ Lundby. 2002.

²⁵ Rehner Iversen, Gergen, Fairbanks II. 2005.

²⁶ Gunnar Bernler, Lisbeth Johnsson. *Teori för psykosocialt arbete*. Stockholm 2001.

²⁷ Sahlin. 2002.

antaganden. Det första handlar om att problemet inte finns innan vi definierar det, det andra om att konsekvenserna blir verkliga även om vi inte definierar dem så – de har en objektiv existens. Sahlin beskriver vidare hur strikt konstruktivism handlar om analyser av hur individuella problem konstrueras, medan kontextuell konstruktivism accepterar en viss ontologisk ambivalens. Konstruktionerna sätts i ett sammanhang, en social kontext. Problemets existens uppfattas som en konstruktion, men kontexten har en objektiv existens. Oavsett vilket förhållningssätt man väljer, hävdar konstruktivister att all kunskap är socialt konstruerad och aldrig är objektiv.

Postmodernism och narrativ

Lundby beskriver det narrativa som en metafor som säger att människor upplever och erfär sina liv genom de historier som berättas om dem.²⁸ Historien om våra liv ger ramar för vår upplevelse och organiserar och ger mönster för erfarenheten. Lundby beskriver vidare hur vi skapar enheter av erfarenhet och varje gång vi berättar gör vi ett urval av mening, vi framhäver vissa saker och väljer bort andra. Detta gör att varje berättelse är tolkande.

Gergen och Kaye beskriver hur modernismen anser att ett bra samhälle kan byggas på en grund av empirisk kunskap, kunskap som förmedlas genom vetenskapligt språk.²⁹ Detta språk anses kunna spegla och kartlägga världen. Narrativ, eller berättelser, kan enligt ett modernistiskt synsätt spegla objektiv kunskap.

Ur ett postmodernt synsätt kommer fokus mer på hur verkligheten framställs, i litteratur, media mm. Objektiviteten ifrågasätts baserat på att en text aldrig kan förmedla hela verkligheten, en stavelse representerar inte en atom. Olika genrer inom textförfattandet ges samma värde i att förmedla verkligheten. Vetenskapliga texter är inte mer objektiva än fiktion, de bygger båda på kulturell kontext och historiskt sammanhang. Narrativ skapar verkligheten på ett speciellt sätt i förhållande till ett annat. Tyngdpunkten flyttas från kunskapen i sig till det den representerar. Denna syn på källor och källkritik tas även upp av Börjesson, som menar att såväl statliga offentliga utredningar som artiklar i Svensk Damtidning är delar av verkligheten och är konstruerade så väl som konstruerande.³⁰ Det man ska förhålla sig till är hur man ska studera texten som verklighet, inte om.

Gergen och Kaye tar också upp hur narrativ ofta betraktas som en inre lins som avgör hur man ser på verkligheten eller en inre modell som styr hur vi handlar. Detta sätt att se på narrativ utgår från att man håller fast vid narrativet eller berättelsen, att man lever inom narrativet som ett system för förståelse. Att tro att en berättelse är mer sann än en annan innebär en begränsning. Postmodernismen förespråkar en genomgående relativism när det gäller identitetsuttryck. En berättelse behöver inte handla om framgång och en annan om misslyckanden, utan de kan vara fruktsamma i olika kontext. Gergen och Kaye ställer sig frågan vad som då händer med den personliga identiteten. De menar att om man kan se bortom produkten av berättelsen, av handlandet, av rollen, och istället fokuserar på processen där de skapas, kan man fortfarande upprätthålla individualitet.

White och Epston beskriver hur socialvetare undersökt de ramar med vars hjälp vi tolkar våra upplevelser utifrån idén om att det är innebörden vi lägger i våra upplevelser som formar våra liv.³¹ Många menar att det är berättelsen som är den främsta ramen för detta, och att det är genom berättande som våra upplevelser blir meningsfulla. White och Epston definierar den narrativa metaforen som att berättelserna ger struktur åt livet, människor lever

²⁸ Lundby. 2002.

²⁹ Kenneth Gergen, John Kaye. "Beyond Narrative in the Negotiation of Therapeutic Meaning" *Therapy as social construction*. London 1992. sid 166 – 185.

³⁰ Mats Börjesson. *Diskurser och konstruktioner. En sorts metodbok*. Lund 2003.

³¹ Michael White, David Epston. *Narrativ terapi – en introduktion*. Stockholm 2000.

sitt liv i enlighet med berättelserna och de formar livet. White och Epston pratar också mycket om dekonstruktion som en procedur för att undergräva de verkligheter och metoder som är förknippade med att ta något förgivet. De citerar Bourdieu när de menar att dekonstruktionsmetoderna gör det vardagliga exotiskt, och man förutsätter att människors liv utformas enligt den innebörd de ger sina upplevelser.

Börjesson beskriver i boken *Diskurser och konstruktioner* narrativ analys som ett sätt att undersöka hur människor presenterar sig själv och sitt liv genom att analysera berättelser.³² Börjesson betonar också vikten av att se dessa berättelser som socialt konstruerade och att forskaren medverkar i att omskapa dessa berättelser.

Språket och ordet

Berger och Luckmann beskriver i boken *Kunskapssociologi* hur vi kan definiera språket som ett system av tecken, det viktigaste teckensystemet i det mänskliga samhället.³³ Teckensystem beskrivs som ett sätt att frigöra erfarenheter ur sin ursprungliga kontext och på det sättet lättare kunna vidarebefordra dem. Det mest användbara teckensystem är lingvistiskt, och genom detta kan man objektivera gemensamma erfarenheter och göra dem tillgängliga för alla inom språksamhället. Språkets ursprung ligger i det subjektiva här och nu, men kan lätt frigöras från det, det har en förmåga att uttrycka betydelser som inte är direkta uttryck för subjektiva känslor. I här och nu-situationer har språket en ömsesidighet, vi tänker medan vi talar och dialogen utvecklas i samspelet.

Börjesson beskriver i boken *Diskurser och konstruktioner* hur det i strikt mening inte finns något utanför språket.³⁴ Han menar också att det krävs en kulturell överenskommelse för att en text ska bli meningsfull. Språket bygger på sociala konventioner och normer och förutsätter därmed detta kulturella sammanhang. Börjesson talar om språket som en väv av betydelser och inte en spegel av verkligheten. Han tar även upp Saussures två språkliga nivåer, att han skiljer mellan språkets struktur, det han kallar *langue*, och användandet av tecknen, *parole*, och att tecknen har sin betydelse i förhållande till varandra.

När det gäller iden att verkligheten konstrueras genom språket, menar Lundby att den enda värld vi kan känna till är den värld vi delar i språket.³⁵ Eftersom språket är en samhandlande process finns det inte en passiv mottagare av redan existerande sanningar.

Dialogens förändrande kraft

Inom de postmoderna teorierna menar man att verkligheten skapas i mötet mellan människor och i språket. Andersson beskriver i boken *Samtal, språk och möjligheter* hur samtal är en meningsskapande process och att det är i dialogen som kraften att förändra ligger.³⁶ Ett dialogiskt samtal är en ömsesidigt konstruerande process som skapar nya betydelser för hur vi uppfattar och begriper vår verklighet. Både klient och behandlare tar risken att förändras i en sådan process. Ett dialogiskt samtal kännetecknas enligt Andersson av ett gemensamt frågande, man diskuterar och utbyter idéer, observationer, känslor o.s.v. Man pratar med varandra och inte till varandra.

³² Börjesson. 2003.

³³ Berger, Luckmann. 1979.

³⁴ Börjesson. 2003.

³⁵ Lundby. 2002.

³⁶ Anderson. 2006.

Det talade ordets mysterium

Andersen beskriver något som han kallar för det talade ordets mysterium, som det som uppstår i samtal när ”den Andre” eller ”de Andra” är närvarande och ser och lyssnar till den som läser eller pratar.³⁷ Han menar att ett ord kan få tre olika betydelser, en när man skriver det, en när man läser och en när man läser det högt. Detta innebär att meningen av ord i en text blir personlig för den som läser det, man förstår texten i förhållande till det som man redan har förstått. Andersen beskriver vidare hur ord ger mening genom att de får en att återuppleva något som man upplevt tidigare.

Begrepp

Konstruktivism – konstruktionism

Jag har i min studie valt att skilja mellan konstruktivism och konstruktionism på samma sätt som Rehner Iversen och Bernler och Johnsson gör. Det vill säga att konstruktivism handlar om konstruktioner i den enskildes medvetande och att varje människa konstruerar sin verklighet. Konstruktionism är däremot konstruktioner i mötet, i samspelet och i språket och att verkligheten konstrueras i interaktionen med andra i sociala sammanhang. Jag utgår i min studie från ett konstruktionistiskt perspektiv.

Jag gör ingen skillnad mellan konstruktionism och socialkonstruktionism.

Sammanfattning

Postmodernismen ser kunskap som socialt konstruerad och vi förstår vår omgivning genom social interaktion där språket är väldigt viktig. Det går inte att objektivt beskriva världen, utan det enda vi kan göra är tolkningar, och dessa tolkningar är beroende av i vilken kontext de skapas. Narrativ teori utgår från att människor upplever och erfar sina liv genom de historier som berättas av och om dem, samt att det är genom berättandet som våra upplevelser blir meningsfulla. Språket beskrivs som en väv av betydelser och inte en spegel av världen, och i strikt mening finns det inget utanför språket. Den enda värld vi känner till är den vi delar i språket.

³⁷ Tom Andersen. ”Uttryckens betydelse i behandling och forskning – några övergående formuleringar.” *Man kan inte så noga veta... Barnpsykiatriska utredningar tillsammans med socialtjänsten*. Red. Eva Kjellberg. Stockholm 2001.

Metod

För att studera utredningsarbete utifrån aspekterna delaktighet och språkets betydelse, samt utifrån ett postmodernt perspektiv måste jag sätta mig in i de postmoderna teoribildningarna, främst socialkonstruktionism och narrativ teori. Detta redovisades i teorikapitlet. Jag har även läst en del litteratur kring forskning som gjorts kring detta ämne och redovisar detta i kapitlet bakgrund. För att få en bild av hur man ser på detta i det praktiska arbetet, måste jag även göra en empirisk undersökning.

I detta kapitel kommer jag att beskriva min forskningsprocess och även att redogöra för de ställningstaganden som gjorts i samband med min studie. Först beskrivs mina intervjuer och de utgångspunkter jag haft i intervjuandet, och sedan görs en beskrivning av analysförfarandet och vilka teman jag valt att analysera mitt material utifrån. Jag tar också upp hur valet kring vilka jag ska intervjuar gått till och vilka etiska ställningstaganden som gjorts i samband med detta. Jag gör en diskussion kring mitt val av metod, där jag även problematiserar kring detta val. I detta kapitel förs också en diskussion kring studiens validitet, reliabilitet och generaliserbarhet.

Kvalitativa intervjuer

De jag intervjuat

Jag har intervjuat tio socialsekreterare i Göteborg som jobbat varierande tid med ekonomiskt bistånd. Fyra har jobbat mindre än fem år med ekonomiskt bistånd, fyra har jobbat mellan fem och tio år och två har jobbat mer än tio år. Eftersom man har organiserat arbetet lite olika på de olika socialkontoren, är det socialsekreterare med lite olika målgrupp jag intervjuat. En jobbar i en mottagningsgrupp utan indelning, en i en mottagningsgrupp med inriktning mot ungdomar, tre jobbar i ungdomsteam med både rehab- och arbetsmarknadsärenden, en jobbar i ett vuxenteam med både rehab- och arbetsmarknadsärenden och fyra jobbar i en rehabgrupp. En mottagningsgrupp är de som tar emot nya ärenden och gör grundutredningen, rehabgrupp jobbar med människor som varit beroende av socialbidrag under en lång tid, arbetsmarknadsgrupp jobbar med de som bedöms stå nära arbetsmarknaden, ungdomsgrupp jobbar med unga vuxna vanligtvis 18 år – 25 år.

Genomförandet av intervjuerna

Kvale beskriver i sin bok *Den kvalitativa forskningsintervjun* hur den kunskap som skapas genom intervju ska relateras till fem aspekter av postmodern kunskapsproduktion.³⁸ Dessa är:

- den samtalsmässiga, där intervjun är ett samtal där man förhandlar om livsvärldens mening,
- den narrativa, där sanning förverkligas lokalt i små narrativa enheter
- den språkliga, den producerade kunskapen är språklig, språket är intervjuens redskap och föremålet för texttolkningen
- den kontextuella, där intervjun är gjord i ett mellanmänniskt sammanhang och inte är direkt jämförbar med kunskap från andra sammanhang
- den relationella, där kunskapen inte finns inom en person eller i världen utanför, utan i relationen mellan personen och världen.

³⁸ Steinar Kvale. *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund 1997.

Intervjuerna i studien har gjorts utifrån ett narrativt förhållningssätt. Detta innebär att jag inte har haft så många frågor i intervjuerna och de frågor som ställts är väldigt öppna. Jag har försökt få de jag intervjuat att berätta fritt i så stor utsträckning som möjligt kring mina frågor, för att på det sättet få en berättelse och inte bara svar på frågor.

Jag har fått kontakt med de jag intervjuat genom mitt jobb. Detta innebär att alla jag intervjuat vet att jag också jobbar inom socialtjänsten, med ekonomiskt bistånd i en invandrartät stadsdel. Detta gör att min roll i intervjusituationen blir dubbel, jag är dels forskare och dels kollega. Detta gör att den kontextuella och den relationella aspekten på mina intervjuer kommer i fokus. Berättelserna jag får som svar på mina frågor är skapade i ett sammanhang där jag är en del, och kanske är det så att min berättelse speglas i det de säger. Enligt Kvaless samtalsmässiga aspekt på en intervju handlar det om en förhandling av livsvärld, och i mina intervjuer är jag en av de förhandlande parterna.

Efter att jag gjort intervjuerna har jag transkriberat dem ordagrant. Jag har dock inte tagit med suckar, skratt eller andra ljud. Mina frågor handlar inte så mycket om känslomässiga förhållanden eller relationer och dessa ljud som uttrycker sånt har jag valt bort. Hydén och Hydén uttrycker i boken *Att studera berättelser* hur en transkription inte är en överföring av talat språk till skrivet språk, det är något nytt som skapas.³⁹ De menar att redan här görs en tolkning och det är en selektiv representation av talet som blir nedskrivet. Inte ens transkriptionen är alltså objektiv och exakt, utan redan här görs val och det är en tolkning av vad som sagts som skrivs ner. Efter transkriptionen har jag läst intervjutexterna, antecknat nyckelord och utifrån dessa nyckelord har jag sammanställt materialet i olika teman. Andersen beskriver hur ord och meningar får olika betydelser beroende på om de skrivs, läses eller läses högt.⁴⁰ I enlighet med detta har jag utforskat mina intervjuer på alla dessa sätt. Jag har lyssnat på intervjuerna, dels under intervjun men också när jag transkriberade dem, jag har skrivit orden under transkriberingen, jag har läst dem som text tyst och jag har läst dem högt för mig själv. Detta har gjort att jag har upptäckt nya tankar och idéer från olika perspektiv på orden och meningarna. Jag lekte med tanken att få intervjuerna upplästa för mig av någon annan för att få ytterligare ett perspektiv, men av etiska skäl var detta inte genomförbart.

Inom den narrativa forskningen pratas ofta om Labovs modell som ett analytiskt verktyg när man studerar narrativa intervjuer.⁴¹ Den modellen går ut på att strukturera berättelsen efter vissa element, man väljer ut vissa element och utesluter andra, och analyserar sedan utifrån detta. Denna analysmodell utgår från att berättelserna handlar om händelser i personens liv. Eftersom de berättelser jag analyserar inte handlar om en livsberättelse, utan snarare om episoder i arbetslivet kopplat till en viss arbetsuppgift har jag valt att utgå från nyckelord som jag sedan kopplat ihop till teman i min analys.

Teman

När jag gjort mina intervjuer och läst igenom transkriberingarna har nyckelord utkristalliserat sig, ord och satser som återkommer i flera av intervjuerna. Med utgångspunkt från nyckelorden har jag skapat teman som jag sammanställt mitt material under. Dessa teman är: utredningsarbete, strukturerad utredningsmetod, språkets betydelse, klientens berättelse, delaktighet, verktyg för att skapa delaktighet, hinder för delaktighet och kunskapsteori på socialkontoret. Inom dessa teman presenterar jag en sammanställning av mitt empiriska material och knyter detta till både min teoretiska utgångspunkt och den tidigare forskning som jag redovisat.

³⁹ Lars-Christer Hydén & Margareta Hydén. *Att studera berättelser*. Stockholm 1997.

⁴⁰ Andersen. 2001.

⁴¹ Bl.a. Anna Johansson. *Narrativ teori och metod* Lund 2005 och Hydén, Hydén. 1997.

Urval

Jag har intervjuat tio socialsekreterare som jobbar med ekonomiskt bistånd i invandrartäta stadsdelar i Göteborg. Jag jobbar själv i en av dessa stadsdelar och två av intervjuerna har gjorts där. Eftersom mina frågor inte har att göra med t.ex. kollegialt samarbete eller förtroende för ledningen, frågor som skulle kunna vara känsliga om man intervjuar personer på sin egen arbetsplats, har jag ändå valt att intervju mina kollegor. För att det inte ska vara för nära kollegor har jag valt medarbetare i en annan grupp på min enhet. Dessa medarbetare sitter dessutom i en annan korridor, så såväl den fysiska närheten som den kollegiala har jag gjort så liten som möjligt. Den stadsdel där jag jobbar är en av de mest invandrartäta stadsdelarna i Göteborg och det vore synd att inte få med de tankar och idéer som finns hos socialsekreterarna här.

Jag har valt att inte intervju några klienter. Detta för att det inte ryms inom ramen för denna studie. Anledningen till att jag valt att intervju socialsekreterare och inte klienter, trots att det är klienterna min studie till största del handlar om, är att DUR är framtaget för att vara ett verktyg för socialsekreterare. Utifrån detta är jag intresserad av vad just socialsekreterare har för bild av DUR som utredningsverktyg, och hur det fungerar att jobba med DUR när man möter människor som inte behärskar svenska.

Etik

I mina intervjuer har jag använt mig av informerat samtycke, se bilaga 2. Detta har de personer jag valt att intervju läst igenom och tagit ställning till innan intervjun börjat. Detta för att de ska veta vilka områden jag kommer att ställa frågor kring och utifrån detta kunna samtycka till att vara med i studien eller inte. Efter att jag transkriberat intervjuerna har alla jag intervjuat getts möjlighet att läsa det jag skrivit och komma med kommentarer och synpunkter på texten.

I min analys kommer jag att behandla de berättelser jag fått i mina intervjuer med så stor anonymitet som möjligt, jag skriver inte ut namn eller stadsdel vid citat. Jag har också valt att inte skriva i vilka stadsdelar det är jag intervjuat socialsekreterare, utifrån att anonymiteten ska vara så stor som möjligt. Mina frågeställningar handlar inte om hur man organiserat arbetet eller vilket förhållningssätt man har i olika stadsdelar, utan om tankegångar och förhållningssätt när man jobbar i invandrartäta stadsdelar. Utifrån detta anser jag att det är irrelevant vilka stadsdelar det gäller, det räcker att veta att det är invandrartäta stadsdelar.

Val av metod

Mitt val av metod utifrån mitt syfte kan tyckas ganska motsägelsefullt. En postmodern analys av strukturerat utredningsarbete, är det överhuvudtaget möjligt? Postmodernismen och socialkonstruktionismen som betraktar kunskap som någon som konstrueras i mötet mellan människor, i socialt samspel, hur går det ihop med en mall styrd av fasta frågor med fasta svar?

Men även mallen för det strukturerade utredningsarbetet är ju konstruerad i en viss kontext, ett socialt sammanhang och baserat på viss erfarenhet och kunskap. Mallen är en konstruktion som ska hjälpa oss socialsekreterare att konstruera en bild av våra klienters liv. Jag har i min studie utgått från de postmoderna teorierna socialkonstruktionism och narrativt förhållningssätt. När man som socialsekreterare ska göra en utredning handlar det om att lyssna på klientens narrativ och försöka skriva ner det. Utifrån detta har jag gjort narrativa intervjuer med socialsekreterare för att se hur detta förhållningssätt fungerar i en omvänd

situation. Socialsekreterare förväntar sig att klienter öppet och ogenerat ska låta dem ta del av deras narrativ, ett narrativ som ofta handlar om misslyckanden. Men hur lätt är det för socialsekreterare att berätta ett av sina narrativ? Ett narrativ som ändå handlar om en relativt liten del av deras liv.

Efter att jag gjort narrativa intervjuer har jag sammanställt svaren utifrån teman. Processen i att sammanställa materialet innebär att man måste kategorisera, och detta är enligt Börjesson godtyckligt och socialt konstruerat.⁴² Han hävdar vidare att alla forskningsresultat är tolkningar, och att man måste göra dessa tolkningar utifrån godkända kategoriseringar.

I de postmoderna teorierna betonar man forskarens del i resultaten, och man hävdar att all kunskap skapas i språket, i en samskapande handling i mötet. Utifrån min teoretiska utgångspunkt och mitt val av metod har jag själv varit med och skapat det empiriska material som ligger till grund för min studie. Min analys kanske i själva verket är en analys av mitt eget narrativ till lika stor del som en analys av något annat. Andersen beskriver hur ord kan få olika betydelser när det skrivs och när det blir läst, se kapitlet om teori.⁴³ Detta gör att min studie får olika betydelser beroende på vem som läser den, och att det som du får ut av att läsa denna studie är unikt. Det är min studie när jag skriver den, och din när du läser den.

Börjesson beskriver i boken *Diskurser och konstruktioner* det som han kallar det stora metodproblemet.⁴⁴ Han menar då det faktum att intervjupersoner säger en sak, men gör en annan och att forskning därmed blir missvisande. Detta är givetvis något man måste ha med sig och förhålla sig till när man forskar baserat på kvalitativa intervjuer.

Validitet och reliabilitet

I boken *Den kvalitativa forskningsintervjun* tar Kvale upp hur man inom samhällsvetenskaperna kan diskutera verifiering av kunskap i relation till begrepp som validitet, reliabilitet och generaliserbarhet.⁴⁵ Validitet handlar om giltighet och Kvale menar att validitet inom det postmoderna förhållningssättet är en social konstruktion. Han beskriver vidare att man utifrån ett mer positivistiskt förhållningssätt ofta definierar validitet med frågan: Mäter du vad du tror att du mäter? En vidare tolkning av begreppet validitet handlar om huruvida en metod undersöker vad den är avsedd att undersöka, och utifrån detta anser Kvale att kvalitativ forskning kan leda till valid vetenskaplig kunskap.

Utifrån antagandet att validitet är socialt konstruerad tar Kvale upp tre kriterier för validitet, forskarens hantverksskicklighet, kommunikativ validitet och pragmatisk validitet. Forskarens hantverksskicklighet handlar om trovärdigheten, inte bara i de resultat som presenteras, men också i trovärdigheten hos forskaren som person. Kommunikativ validitet handlar om att resultaten måste prövas i en dialog, dels med forskarsamhället och undersökningspersonerna, men även med en lekmannapublik. Pragmatisk validitet handlar om att resultaten ska kunna användas.

Jag anser att jag i min studie har valt en metod som undersöker det jag vill att den ska undersöka. Jag är intresserad av socialsekreterares syn på den strukturerade utredningsmodellen som används på socialkontor i Göteborg i dag när det gäller klientens delaktighet och deras begränsade kunskaper i det svenska språket. Jag har intervjuat socialsekreterare mot bakgrund av dessa frågeställningar. För att även ni som läser detta ska få en känsla av validitet tar jag med citat ur mina intervjuer i sammanställningen av det empiriska materialet i analyskapitlet. Som utgångspunkt för min studie har jag den postmoderna teoribildningen, främst socialkonstruktionism och narrativ teori.

⁴² Börjesson. 2003.

⁴³ Andersen. 2001.

⁴⁴ Börjesson. 2003.

⁴⁵ Kvale. 1997.

Reliabilitet handlar om pålitlighet, om resultatets konsistens. Kvale beskriver hur en för stark tonvikt på reliabilitet kan hämma kreativitet och föränderlighet, även om det givetvis är önskvärt med reliabilitet för att motverka godtycklighet och subjektivitet. Utgångspunkten för min empiriska studie är berättelsen, men eftersom flera av de jag intervjuat inte känt sig bekväma med att berätta så fritt har jag tvingats att ställa kompletterande frågor. Dessa frågor har ställts på ett så öppet och icke-ledande sätt som möjligt, men givetvis påverkar jag svaren. Dels utifrån min dubbla roll, att jag inte bara är forskare utan även kollega, och dels utifrån min närvaro i samtalet.

Johansson för en diskussion kring validitet och reliabilitet utifrån narrativ forskning.⁴⁶ Hon ställer sig frågan hur man kan värdera en tolkning, och hänvisar till Kvales tre kriterier för validitet, forskarens hantverksskicklighet, kommunikativ validitet och pragmatisk validitet. (Se tidigare i detta stycke) Johansson betonar också vikten av att kunna utgå från ett konstruktionistiskt perspektiv utan att hamna i total relativism där alla tolkningar jämföras.

Att diskutera huruvida min studie kommer fram till något som kan anses vara generaliserbart eller ej, ter sig lite bisarrt. I en socialt och kontextuellt konstruerad intervjusituation ställer jag frågor som jag konstruerat kring en utredningsmetod som är konstruerad i ett annat socialt sammanhang. Utifrån svaren gör jag en tolkning och analyserar denna konstruktion av konstruktionen. Det ter sig tämligen osannolikt att någon annan skulle komma fram till samma sak som jag, även om utgångspunkten är samma frågeställningar och samma metod. Förmodligen skulle inte ens jag få samma svar på mina frågor om jag ställde dem en vecka senare eller kanske bara dagen efter. Kunskapen som kommer fram i min studie är alltså subjektiv och kontextuell, men förhoppningsvis speglar den en av de många berättelser och sanningar som finns kring utredningsarbetet.

⁴⁶ Johansson. 2005

Analys

Syftet med mina intervjuer är att få en bild av hur man ser på utredningsarbetet i det praktiska arbetet, hur man ser på klientens delaktighet och språkets betydelse.

I detta kapitel redovisar jag en sammanställning av mina empiriska resultat och kopplar dessa till den teoretiska ram jag har för min studie samt knyter an till tidigare forskning inom detta ämne. Jag gör denna redovisning utifrån olika teman som vuxit fram under bearbetningen av intervjuerna. Dessa teman går in i varandra och svaren från intervjuerna kan komma under flera teman.

Utredningsarbete inom ekonomiskt bistånd

Att jobba med utredningsarbete och skriva utredningar inom socialtjänsten och ekonomiskt bistånd är en mångfacetterad och omfattande sysselsättning vilket också framkommer i mina intervjuer. Många tar upp det att det är många frågor, det är mycket papper (hyreskontrakt, bankkontoutdrag, inskrivningsintyg från Arbetsförmedlingen etc.) som ska krävas in, det tar lång tid, det baseras mycket på fakta och konkreta uppgifter. Det framkommer också att utredningsarbete innebär att motivera klienten, informera och göra upp en planering. En socialsekreterare tar upp att utredningsarbete kan låta tråkigt och fyrkantigt, men att det handlar mycket om relationer och om vad som händer i rummet. En annan tycker att det är spännande, nya möten varje dag och ingen dag är den andre lik. Flera är överens om att man inte bara kan följa regler och rutiner i utredningsprocessen, utan man måste se till individen. En socialsekreterare uttryckte detta :

Utredning kan låta väldigt tråkigt och väldigt fyrkantigt. Men ändå handlar det väldigt mycket om relationer, om vad som händer just då i rummet. [...] Man kan se det som en utmaning varje gång. Man ska inte gå mycket efter rutiner, det är väldigt individuellt. Det är människor.

I kapitlet bakgrund tar jag upp Socialstyrelsens beskrivning av en utredning, att en utredning är den verksamhet som ska göra det möjligt att fatta beslut i ett ärende.⁴⁷ Detta stämmer väl överens med de beskrivningar av utredningsarbete som kommit fram i min empiriska undersökning, det talas om många frågor att ställa, mycket papper att kräva in, mycket fakta o.s.v. Det som också kommit fram i intervjuerna är att många av socialsekreterarna anser att det ligger i utredningsprocessen att motivera, informera och göra en planering.

Utredningsarbete inom ekonomiskt bistånd handlar alltså inte enbart om att samla fakta och fatta beslut, utan det är en mer omfattande verksamhet. I samma kapitel tar jag även upp socialsekreterarens och klientens olika positioner i utredningsprocessen och att detta kan resultera i en maktutövning från socialsekreterarens sida.⁴⁸ Men om man kan komma bort från tanken att en utredning ska vara en utvärdering, ett sätt att hitta problem, och istället ser på den som ett sätt att skapa något tillsammans med klienten, att få den att handla om framtiden blir också klientens delaktighet större.

Anderson beskriver hur man inom modernismen anser att kunskapen representerar en objektiv värld och språkets funktion är att ge en korrekt bild av verkligheten.⁴⁹ Enligt ett modernistiskt förhållningssätt kan alltså en socialsekreterare objektivt beskriva klientens situation och därefter fatta ett rättvist beslut, eftersom det är sanningen som beskrivits. Detta synsätt gör att klienten blir maktlös och delaktigheten försvinner.

⁴⁷ Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten. Socialstyrelsen 2006

⁴⁸ Billquist. 1999.

⁴⁹ Anderson. 2006.

Om man istället ser på utredningsarbetet ur ett postmodernt perspektiv förändras bilden av sanning, och det handlar om tolkningar istället för objektiva beskrivningar av verkligheten. Postmodernismen ifrågasätter det modernistiska ensidiga synsättet att det finns en absolut, objektiv sanning eller verklighet.⁵⁰ Utredningen är socialsekreterarens beskrivning av klientens konstruktion av sin verklighet, en beskrivning som också speglar socialsekreterarens förförståelse och kontext. Rent teoretiskt så ter sig utredningsarbetet väldigt svårt och det ställer höga krav på den som utför det. Trots att socialsekreteraren inte kan vara objektiv i sin beskrivning måste han/hon fatta ett någorlunda objektivt beslut utifrån lagstiftning och riktlinjer för att säkerställa rättssäkerheten. Men vad händer med klienten i utredningen? Är det verkligen klientens utredning, som det så vackert heter? Jag anser att utredningarna som skrivs inom ekonomiskt bistånd är något som måste finnas ur rättssäkerhetens synvinkel. Detta uttryckte även en socialsekreterare jag intervjuat, men att utredningen egentligen inte gagnar klienten. Socialsekreterare som jag intervjuat erbjuder sig att skicka hem en kopia på utredningen, eller så skickas den per automatik. Om det är något som inte stämmer uppmanas klienten att kontakta socialsekreteraren, men detta händer nästan aldrig. För att kunna jobba med utredningen som ett verktyg i förändringsarbetet måste man hitta ett nytt sätt att utreda.

Rehner Iversen beskriver hur man genom att ta bort hela språket kring utredningar kan göra klienten mindre maktlös.⁵¹ Om man istället för att se utredningen som ett redskap för att hitta problem använder den som något man skapar tillsammans med klienten kommer mötet mellan socialsekreterare och klient att handla om dialog och utredningen kommer att handla om framtiden istället för om det förflutna. Detta blir tydligt när en socialsekreterare beskriver hur han/hon under rubriken planering i utredningen skriver just klientens planering och inte den lista på krav och förutsättningar för att uppfylla rätten till ekonomiskt bistånd som andra beskrivit, kraven sätts i ett separat dokument som ser ganska lika ut i olika ärenden. Här är klienten mer delaktig i utredningsprocessen och får också det nerskrivet i utredningen i form av sin egen planering, en planering som kanske inte stämmer med situationen här och nu, men som ändå är klientens mål och drömmar. Här kan jag se en ambition att jobba med utredningen så som beskrivits tidigare, socialsekreteraren skapar något tillsammans med klienten och det handlar om framtiden.

En socialsekreterare som jag intervjuat tar också upp två olika perspektiv av utredningsarbetet, förvaltningsperspektivet och klientperspektivet, och menar att ur förvaltningens synvinkel är det viktigt att ärendet ska kunna granskas, det ska finnas underlag till beslut osv. Ur klientperspektiv är det viktigt att klienten ska kunna förstå vilka beslut socialsekreteraren fattar och varför, så att de kan överklaga.

Strukturerad utredningsmetod

När det gäller strukturerat utredningsarbete är det DUR som jag ställt frågor utifrån. Det framgår av mina intervjuer att socialsekreterare jobbar väldigt olika med DUR och att man ofta väljer vissa delar i DUR som man tycker sig vara hjälpt av och väljer bort andra delar som man inte tycker tillför något till utredningen. De som jobbar med hela materialet tycker att det är väldigt tidskrävande. Flera av de socialsekreterare som jag intervjuat har valt att endast jobba med skattningsskalorna och anser då att de får nya svar kring frågor som annars inte skulle ha kommit upp, och att de med skattningsskalorna ökar delaktigheten. Skattningsskalorna går lätt att kombinera med ett lösningsfokuserat förhållningssätt och många tycker att det blir väldigt bra samtal kring dessa.

⁵⁰ Ibid. 2006

⁵¹ Rehner Iversen, Gergen, Fairbanks II. 2005.

Många skriver ut utredningsmallen som ligger i datasystemet och har den framför sig när de gör en utredning, men använder sig inte av den systematiska utredningsdelen. De ser det som en fördel att ha frågeområdena framför sig på bordet när de sitter med klienten för att det blir tydligt att de frågor som ställs, ställs till alla och mötet blir därmed mer avslappnat. Det som är tydligt är att de som jobbar i en mottagningsgrupp i större utsträckning än de som jobbar i rehabgrupp eller med långtidsberoende klienter väljer att inte använda DUR, och detta av tidsskäl. De flesta väljer också bort DUR när det gäller människor som inte kan svenska eller är analfabeter.

En socialsekreterare anser att DUR går ut på att hitta problem och att det bara bekräftar det man redan vet. DUR är därmed inte ett hjälpmedel i utredningsarbetet. Det är också väldigt styrt med färdiga svarsalternativ. Flera har påpekat bristen att DUR ännu inte finns som IT-stöd, men kan se fördelarna när det kommer och man lätt kan ta fram statistik både på individ- och gruppnivå. En socialsekreterare påpekar att DUR känns mer som ett tvång än ett hjälpmedel samt att man i och med DUR utreder mer än vad som är nödvändigt, ”Vi lärde oss på utbildningen att inte utreda mer än vad som är nödvändigt, nu utreder vi allt.”

Det finns forskning som påvisar att utredningsformulär, tester, blanketter m.m. är delar i den process där människan omvandlas till ett ärende och bekymren konstrueras som ett socialt problem.⁵² Detta får stora konsekvenser på det utredningsarbete som bedrivs inom ekonomiskt bistånd där den strukturerade utredningsmetoden DUR nu är ett krav och alla utredningar ska skrivas enligt DUR. Det magiska i mötet mellan människor försvinner och i stället sitter socialsekreteraren och ställer frågor utifrån ett formulär där klientens svar genererar kryss i rutor kopplade till färdiga svarsalternativ. Klienten förvandlas till ett ärende och blir en passiv mottagare av socialsekreterarens kunskap och språk, de förlorar sitt medinflytande när det som ska pratas om under mötet är färdigbestämt redan innan mötet börjar, till och med svarsalternativen finns färdiga. Detta uttryckte även en socialsekreterare: ”Jag tycker att det är bättre när vi har ett samtal så här utan att jag läser frågorna, jag gillar inte. Utan jag vill få klienten att slappna av och berätta själv.”

Karin Alexandersson har skrivit en avhandling kring hur man använder sig av systematiska bedömningsinstrument inom socialtjänsten och resultaten redovisas i en artikel i *Socionomen*.⁵³ Alexandersson har i sin avhandling beskrivit och analyserat vad som hämmar och vad som främjar införandet av systematisk dokumentation när det gäller uppföljning och utvärdering inom socialtjänsten. Hon har kommit fram till att både chefer och socialsekreterare anser att det är viktigt med metoder för systematisk dokumentation och uppföljning, socialsekreterare ansåg det även som användbart i det enskilda klientarbetet. Men det finns också ett motstånd hos socialsekreterare att ha uppföljningsmöten med sina klienter, ofta utifrån att man inte anser sig ha gjort ett bra jobb och inte vill ha detta bekräftat. Ett annat hinder är arbetsledningens stöd i implementeringsprocessen samt ledningens oförmåga att påverka, styra och kontrollera socialsekreterarnas arbete. Sammanfattningsvis har Alexandersson kommit fram till att socialtjänsten som organisation är mer intresserad av att ge hjälp än att ta reda på hjälpens effekter.

Att använda sig av systematiska utredningsmetoder är alltså något som både chefer och socialsekreterare anser är bra för verksamheten. I min empiriska undersökning har liknande synpunkter kommit fram, flera av socialsekreterarna ser stora fördelar med att använda DUR-materialet, mötet blir mer avslappnat och avdramatiserat, man kan hänvisa till att alla frågor ställs till alla och frågor om kriminalitet och missbruk blir mindre hotfulla. Det som de flesta tagit upp som ett hinder i användandet av DUR-materialet är tid, det tar för mycket tid och därför väljer många bort att använda det.

⁵² Sahlin. 2002.

⁵³ Karin Alexandersson. ”Systematiska bedömningsinstrument i teori och praktik.” *Socionomen* nr 4. 2006.

Klientens berättelse

Några av de jag intervjuat berättar att de upplever att de får mer information genom ett öppnare samtal, där de inte har det strukturerade utredningsmaterialet framför sig, det blir ett mer avslappnat samtal och klienten kan uppleva det som mindre hotfullt. En uppger att klienten själv får börja med att berätta, sedan ställs frågorna, detta för att först få höra klientens berättelse.

Att språket kan innebära en begränsning när det gäller att förmedla sin berättelse är det många som anser. Om sedan samtalet går genom en tolk så blir det ännu svårare, det man hör är tolkens tolkning och berättelsen går genom detta filter. Att ha begränsade kunskaper i det svenska språket gör att klienten inte riktigt kan göra sig förstådd, han eller hon kan inte vara lika nyanserad i den berättelse som förmedlas. Socialsekreteraren får en mindre målande och inte lika fyllig bild av klienten.

När man som socialsekreterare skriver en utredning, skriver man ner en berättelse om klienten. I och med detta utelämnar man en annan berättelse, och rätten att bestämma vilken berättelse som ska skrivas ner ligger på socialsekreteraren och inte på klienten.⁵⁴ Berättelsen som förmedlas är en av många berättelser om den klienten och alla är lika sanna, eftersom det handlar om tolkningar. Socialsekreteraren och klienten möts och gör en inledande förhandling om språket, vilket språk ska användas och hur kan de mötas i det språket. Här finns ett maktperspektiv då socialsekreteraren kan välja att använda sig av ett väldigt byråkratiskt språk som utesluter klienten ur förhandlingen och klienten blir passiv. Om socialsekreteraren istället väljer ett språk där båda kan mötas och samtalet blir en dialog ökar delaktigheten och det finns större möjligheter till förändringsarbete.

När man som klient inte kan svenska är det svårare att förmedla sin berättelse och bilden som målas upp blir inte lika nyanserad och målande. Det blir svårare för socialsekreteraren att möta klienten i språket och tillsammans skapa en berättelse, det blir lätt att socialsekreteraren ställer frågor och klienten svarar. Då är ju texten i ännu större utsträckning styrd av socialsekreteraren eftersom frågorna ställs utifrån hans/hennes kulturella kontext och föreställning av vad som är viktigt i en social utredning. Människan socialsekreteraren möter förminskas till att vara ett ärende och det blir aldrig ett möte.

Språkets betydelse

Alla som jag intervjuat anser att språket har betydelse, men de har lite olika bild av vilken betydelse. Några anser att bristande kunskap i svenska är begränsande, men att det inte påverkar utredning, de använder tolk. En socialsekreterare säger ”Jag glömmer ofta att det är olika språk, jag tänker inte på det.” Andra anser att tolken i sig är ett hinder i utredningen, att det är en till rummet och att det blir en distans som upplevs som en svårighet. Några upplever också en osäkerhet kring om informationen går fram genom tolken, de känner inte att de har kontroll över samtalet. Några tar upp vårt språk och menar att språket är ett verktyg, man får olika svar beroende på hur man ställer frågor. Man måste också vara noggrann med vilka ord man använder i utredningen och tänka på vem det är man vänder sig till. En tog upp det klassiska valet kring om man beskriver en flaska som halvtom eller halvfull, och vilka skillnader det blir beroende på ordval. Språket kan också användas som ett maktmedel, svårt och komplicerat språk ger ett övertag. En socialsekreterare säger: ”Jag skulle aldrig sitta och säga de saker jag skriver i ett avslag, det skulle jag aldrig säga.” och menar då att myndighetsspråket inte kan användas i samtal eftersom det är onödigt svårt och komplicerat.

⁵⁴ Hydén. 1995.

Börjesson anser att det i strikt mening inte finns något utanför språket och att det krävs en kulturell överenskommelse för att en text ska bli meningsfull, det bygger på sociala konventioner och normer och förutsätter därmed detta kulturella sammanhang.⁵⁵ Lundby menar att den enda värld vi kan känna till är den värld vi delar i språket, och språket är en samhandlande process.⁵⁶ Anderson menar att verkliga händelser inträffar, men att den betydelse de får konstrueras i språket.⁵⁷

Att språket är viktigt är alla överens om, och det har också framkommit i mina intervjuer. Om man inte kan svenska eller har bristande kunskaper i svenska, finns inte den kulturella överenskommelse och det kulturella sammanhang som krävs för att en text ska bli meningsfull, och klienten hamnar i en osäkerhet. Har man olika kulturell bakgrund är den inledande förhandlingen kring språket desto viktigare, eftersom det är här man försöker skapa ett nytt sammanhang där dialog är möjlig och information kan utbytas. Om språket inte ses som en samhandlande process och istället används för att skapa avstånd, som ett maktmedel får detta stora konsekvenser på den utredning som skrivs, vilka ord som står i utredningen och hur klienten beskrivs. Att vara i dialog kännetecknas av ett gemensamt frågande och man pratar med varandra och inte till varandra, och det är i dialogen som kraften att förändra ligger.⁵⁸ I intervjuerna framkommer att många upplever det som en svårighet att möta människor när de måste ha en tolk med. Detta kan ha att göra med att det blir svårare att skapa en dialog. Det finns en till i rummet som allt som sägs filtreras igenom och socialsekreterarna upplever en osäkerhet om huruvida den information de förmedlar uppfattas korrekt. Jag har tidigare tagit upp klientens möjlighet att få ge och ta emot information som exempel på delaktighet. Om det finns en osäkerhet hos socialsekreteraren kring huruvida informationen som ges uppfattas korrekt, är det kanske ännu svårare att jobba med delaktighet och det blir ett ensidigt möte där klienten får ta emot information upprepade gånger utan att själv få en chans att ge information.

Anderson och Goolishian menar att allt vi känner till är känt genom en erfarenhet eller en tolkning, och denna tolkning är knuten till personen som gjort tolkningen.⁵⁹ De beskriver hur de arbetar med språket i behandlingssituationer genom att göra omtolkningar och omgestaltningar och på det sättet skapa ett sammanhang där ett nytt språk kan utvecklas. I utredningen skriver socialsekreteraren ner klientens berättelse, en berättelse som ofta färgas av problem och misslyckanden. Om socialsekreteraren istället kunde göra en omtolkning av vad klienten säger och skapa ett sammanhang där klienten kan lyckas, blir utredningen helt annorlunda och förutsättningarna för förändring ökar. Socialsekreteraren och klienten skapar en berättelse om klientens liv, där klienten kan se en annan sida av sitt liv än den som normalt förmedlas i socialtjänstens utredningar. En socialsekreterare som jag intervjuat beskriver hur han/hon alltid börjar med att låta klienten själv få berätta varför han/hon är på socialkontoret vad han/hon gjort tidigare osv., efter det kommer frågorna. Här blir klientens berättelse viktig och socialtjänstens frågor kommer senare, klientens medinflytande kring vad som är viktigt att prata om ökar och han/hon har större möjlighet att påverka utredningsprocessen.

Socialsekreterare skriver om berättelsen som klienten förmedlar utifrån vilka insatser som finns att tillgå och problemen konstrueras därmed i språket.⁶⁰ I detta ligger en del av socialsekreterarnas kompetens och professionalitet, men det finns också en baksida. Socialsekreteraren möter en människa med problem och skriver om problemet utifrån organisationen. Vad händer då med klientens berättelse och med delaktigheten? Utredningen

⁵⁵ Börjesson. 2003.

⁵⁶ Lundby. 2002.

⁵⁷ Anderson. 2006.

⁵⁸ Ibid. 2006.

⁵⁹ Anderson, Goolishian. 1992.

⁶⁰ Sahlin. 2002.

kommer att handla om organisationen mer än om klienten och frågan är om det är till gagn för klienten.

Ord skapar verkligheten, de speglar den inte, och vi kan bara ha kunskap om världen genom språket.⁶¹ När socialsekreteraren skriver sin utredning där klientens problem konstrueras utifrån organisationens resurser skapas en kunskap om klienten som han/hon inte har någon del i, klientens berättelse försvinner och en ny berättelse skapas. Denna berättelse handlar om socialsekreterarens förförståelse och förhållningssätt samt om organisationens resurser men presenteras för klienten som en objektiv beskrivning av hans/hennes liv. Om verkligheten skapas i mötet och i språket man delar så skapar socialsekreteraren här en ny verklighet för klienten, en verklighet som handlar om problem och misslyckanden.

Delaktighet

Under mina intervjuer har socialsekreterare fått berätta fritt om sina tankar kring klientens delaktighet i utredningsprocessen och språkets betydelse när det gäller delaktighet. En socialsekreterare sa: ”Jag tycker att det är lättare att skapa en förändringsprocess hos klienten om vi jobbar tillsammans.” Andra har tagit upp saker som att lägga över ansvaret på den enskilde, inte ha någon färdig lösning utan lyssna på klienten först, ha tålamod och inte gå för fort fram tas upp här. Alla har tankar och idéer om hur man ska göra klienten mer delaktiga. Många tar upp att de skickar utredningen hem till klienten när den är klar som ett sätt att arbeta med delaktighet

Flera av de jag intervjuat känner sig tveksamma om klienten är delaktig, de har svårt att svara på frågan. Ett intervju svar kring klientens delaktighet lyder: ”De blir ju inte så delaktiga, det blir så att jag ställer frågor och de får svara.” Några har inte tänkt på delaktighet i samband med utredning, men tror att de kommer att tänka mer på detta efter att de blivit intervjuade.

Det som de flesta har varit överens om är att information är viktigt för att skapa delaktighet. En socialsekreterare uttrycker att information gör att mötet blir mer rättvist och jämlikt, att klienten annars är väldigt utsatt och i underläge. Detta uttryckte en socialsekreterare:

Det blir ett rättvist möte, på jämna villkor. Annars är man väldigt utsatt, och i underläge. Sitter här och vet ingenting.

”Att hitta motorn hos den enskilde.” uttryckte en socialsekreterare som ett sätt att jobba med delaktighet, ”Det är ändå den enskilde som ska driva frågan”, och detta är det flera som tagit upp, att hjälpa klienten att göra upp egna mål och kämpa för att nå dem. En annan beskriver hur han/hon säger till klienten:

Det här är startpunkten. Det är du som ska springa inte jag. Jag hjälper dig med utrustning och sen – Varsågod. Det är din väg.

Delaktighet definierar jag i min uppsats som aktiv medverkan och medinflytande och exempel på detta i utredningsprocessen kan vara att både få och ge information och att vara i dialog. Som jag tidigare beskrivit är språket en viktig del i att kunna medverka aktivt i utredningsprocessen. När det kommer till medinflytande i utredningsprocessen och att både få och ge information så begränsas detta av de strukturerade utredningsmetoderna. Det är styrt vilken information som är viktigt och som ska finnas med i utredningen, klientens möjligheter att ha medinflytande i utredningsarbetet blir mindre.

⁶¹ Hartman. 1991.

Verktyg för att skapa delaktighet

När jag mött socialsekreterare som jobbar med olika inriktningar inom ekonomiskt bistånd; mottagningsgrupp, rehabgrupp, ungdomsteam, vuxenteam etc, är det tydligt att alla anser att delaktighet är viktigt för att kunna åstadkomma något förändringsarbete. Det finns dock olika åsikter om huruvida klienterna egentligen är delaktiga och hur man kan jobba med det. På en del socialkontor har man skapat verktyg utöver de som finns i datasystemet för att öka klientens delaktighet. På ett kontor jobbar man med en blankett i samband med upprättandet av en arbetsplan där klienten själv, på egen hand, skriver ner sina mål och hur han eller hon ska ta sig dit. Ett annat kontor jobbar med dagordning inför alla besök där klienten får vara med och bestämma vad som ska tas upp under mötet. Ett annat exempel är en socialsekreterare som ofta skriver brev till klienten efter ett möte med en sammanfattning över vad som sagts och vad man kommit överens om. Ytterligare ett exempel är ett kontor som skiljt planering från krav, dvs. planeringen är klientens egen planering och drömmar inför framtiden och ett separat dokument klargör krav och förutsättningar för rätt till bistånd.

Om man jobbar med utredningen tillsammans med klienten så att den kommer att handla om framtiden istället för om problemen i det förflutna är det större chans att man lyckas göra klienten mer delaktig. Rehner Iversen et al. föreslår två metoder för detta, *genogram* och *ecomap*.⁶² Detta gäller i arbete med familjer och är kanske inte direkt överförbara till utredningsarbetet inom ekonomiskt bistånd, men de socialsekreterare jag intervjuat har haft förslag på metoder för att öka delaktigheten. Att låta klienten själv definiera målet för kontakten och beskriva vilken hjälp han/hon förväntar sig av socialtjänsten kan leda till att samtalet i större utsträckning bygger på dialog och klientens delaktighet ökar. Att låta klientens mål och drömmar vara den planering som skrivs ner i utredningen, och istället ha ett separat dokument med krav och förutsättningar för att vara berättigad till ekonomiskt bistånd kan göra att klienten känner sig lyssnad på och känner ett medinflytande i utredningen. Båda dessa verktyg handlar om att skapa något tillsammans med klienten och detta gör att klientens delaktighet i utredningsprocessen ökar.

Hinder för delaktighet

Många av de jag intervjuat anser att språket kan vara ett hinder för delaktighet. De menar då bristande kunskaper i svenska, socialsekreterarnas byråkratiska myndighetsspråk samt olika språkkulturer t.ex. ungdomsslang. Bristande kunskaper i svenska gör att klienten får svårt att formulera sig och få fram det han eller hon vill säga, det blir svårare att få klienten med, det finns en osäkerhet om de får informationen, det tar längre tid och klienten kan uppleva vanmakt och frustration över att inte kunna göra sig förstådd. Detta är några av de uttryck för konsekvenserna av bristande kunskaper i svenska när det gäller delaktighet. När det gäller socialtjänstens byråkratiska myndighetsspråk är det flera som tagit upp hur det kan användas som ett maktmedel. En socialsekreterare tog upp att det kan vara svårt att matcha klienter språkligt när de pratar mycket ungdomsslang, t.ex. kring droger, men att det vid sådana tillfällen kan vara viktigt att just språkligt markera skillnaden i orden och på det sättet göra en värdering av problematiken kring droger och droganvändande..

Det som alla tagit upp som ett hinder för att jobba mer med klientens delaktighet är tidsbrist. Man upplever att man inte hinner med att låta klienten bli mer delaktig, speciellt om klienten inte behärskar svenska och mötet sker med hjälp av tolk. En socialsekreterare har även tagit upp det faktum att klienten inte kräver att få vara delaktig, de svarar på frågorna och ställer upp på väldigt mycket.

⁶² Rehner Iversen, Gergen, Fairbanks II. 2005.

Om utredningen används för att skapa något tillsammans med klienten och inte för att hitta problemen i det förflutna, kan mötet mellan klienten och socialsekreteraren komma att handla om dialog och inte om envägskommunikation.⁶³ En socialsekreterare jag intervjuat beskriver hur DUR fokuserar mycket på att hitta problemen, att det ofta bekräftar det man redan vet. Detta kan vara en fara med ett material med färdiga frågor och färdiga svarsalternativ, eftersom det begränsar möjligheten för klienten att vara delaktig och att ha medinflytande i skapandet av utredningen. Eftersom utredningen är en konstruktion av klientens situation som i sin tur avgör om han/hon är berättigad till ekonomiskt bistånd är klientens medinflytande av största vikt och delaktighet är en förutsättning. Är relationen för ojämn och klienten behandlas som objekt där socialsekreterare som experter vet sanningen, upplever de att de berövas sin mänsklighet och klienten blir en passiv mottagare av socialsekreterarnas kunskap och expertis.⁶⁴ Mötet mellan klienten och socialsekreteraren måste istället bygga på dialog och konstruktionen måste handla om vad som är möjligt i framtiden, inte om vad som gått fel i det förflutna.

Kunskapsteori på socialkontoret

När jag gjort mina intervjuer har jag försökt att ha ett narrativt förhållningssätt, dvs. jag har inte så många frågor och det är väldigt öppna frågor. Jag har uppmanat socialsekreterarna jag intervjuat att de ska berätta fritt utifrån frågeställningarna. Detta har upplevts väldigt olika. Några få har känt sig bekväma i att berätta fritt, medan flera har uttryckt att de tycker att det är svårt med så öppna frågor och vill att jag ställer fler följdfrågor. Flera har uttryckt att de inte reflekterat så mycket kring klientens delaktighet och språkets betydelse i utredningsprocessen, och en trodde att han/hon skulle tänka mer på detta efter intervjun.

Socialt arbete är ett ganska praktiskt arbete och många av de jag intervjuat beskriver just detta, det handlar om att möta människor, ställa frågor, kräva in papper och fatta beslut. Nästan alla har påpekat att tiden är ett problem när det gäller att göra klienten delaktig. Det finns inte heller tid att följa med i den kunskapsteoretiska utvecklingen och det är ingen som tagit upp de mer postmoderna och konstruktionistiska perspektiven när det gäller utredningsarbete och språkets betydelse. I intervjuerna har jag frågat hur länge de jobbat med ekonomiskt bistånd och det man kan se är att de som jobbat kortare och som tog examen under de senaste åren har mer teoretiska tankar kring frågeställningarna. Sammanfattningsvis kan jag konstatera att de postmoderna teorierna och synsättet inte slagit igenom på socialkontoren.

Reflexivitet är ett begrepp som bl.a. Sheppard tagit upp.⁶⁵ Det handlar om att skapandet av kunskap är en ömsesidig process och att jag genom att lära mig om andra människor även lär mig om mig själv, och att min egen självinsikt kan hjälpa mig att förstå den jag möter. Detta är inte något som tagits upp i mina intervjuer, och jag har heller inte ställt frågor kring det. Det kan ändå vara intressant att reflektera lite över vad det innebär i socialt arbete. Sheppard anser att det inte finns en reflexivitet som är specifik för socialt arbete och att detta har att göra med att det saknas sätt att mäta praktisk validitet just i socialt arbete. Tidigare har jag beskrivit hur Alexandersson i sin avhandling kommit fram till att socialtjänsten som organisation är mer intresserad av att ge hjälp än att ta reda på hjälpens effekter, man är alltså inte intresserad av att hitta en validitet i det praktiska arbetet, utan mer intresserad av att ge hjälp än att se om det verkligen hjälper.

⁶³ Rehner Iversen, Gergen, Fairbanks II. 2005.

⁶⁴ Lundby. 2002.

⁶⁵ Sheppard. 1998.

Även Kvale tar upp hur kunskap valideras i det praktiska arbetet.⁶⁶ Han beskriver hur fokus i det postmoderna tänkandet kommer att handla mer om det lokala sammanhanget, den språkliga konstruktionen av en perspektivistisk verklighet där kunskap blir förmåga att utföra effektiva handlingar. Frågan om en undersöknings vetenskaplighet eller ej kommer istället att handla om huruvida den är användbar eller ej. Jag anser att socialsekreterare är ytterst kompetenta i sitt möte med klienter, men det finns en lucka i hur denna kunskap kommer till uttryck i utredningen. Socialsekreterare vet vad de ska göra i mötet, men har inte reflekterat över de teoretiska utgångspunkterna för detta handlande och inte heller över de konsekvenser ett visst teoretiskt perspektiv ger. Kunskapen sitter i att de kan utföra effektiva handlingar.

I *Socionomen* har Annika Granstedt läst och reflekterat över Lars Norlanders avhandling *Mellan kunskap och handling. Om socialsekreterares kunskapsanvändning i utredningsarbetet*.⁶⁷ Norlander har i sin avhandling följt 21 ärenden under sex månader och granskat de 201 beslut som fattats i dessa ärenden. Utifrån detta kommer han fram till att socialsekreterare inte refererar till egen kunskap i sina beslut, utan till klientens beskrivning. I min studie har jag ju kommit fram till att det inte ens är klientens berättelse, utan socialsekreterarens konstruktion av klientens konstruktion av sin situation. Vad är det då som ligger till grund för de beslut som fattas inom socialtjänsten? Granstedt beskriver hur Norlander tar upp tidsbrist som det största hindret för systematisk kunskapsanvändning och kunskapsutveckling. Då tidsbrist också är något som kommit fram i min empiriska undersökning, då när det gäller att göra klienten delaktig i utredningsprocessen, är det kanske där man måste börja. Det måste finnas utrymme för socialsekreterarna att reflektera över sin kunskap i arbetet, både vad gäller utredningsarbete och beslutsfattande, men även när det gäller mötet med klienterna. Finns det tid för att verkligen möta klienten finns det större förutsättningar för att kunna göra dem mer delaktiga, något som alla jag intervjuat anser är nödvändigt.

⁶⁶ Kvale. 1997.

⁶⁷ Annika Granstedt. "Det är inte acceptabelt att fatta beslut om en utsatt människa på svag grund." *Socionomen*. nr 2. 2007.

Slutdiskussion

Syftet med min uppsats är att studera utredningsarbete inom ekonomiskt bistånd och den strukturerade utredningsmetod som används inom Göteborgs Stad, samt se om socialsekreterarna som använder den anser att den leder till att klienten blir mer delaktig. När det gäller delaktighet har jag utgått från definitionen aktiv medverkan och medinflytande. I min studie har jag utgått från frågeställningarna: Vad innebär det att utreda inom ekonomiskt bistånd? Hur ser socialsekreterare på klientens delaktighet i utredningsprocessen? Är bristande kunskaper i svenska ett hinder för klientens delaktighet i utredningsprocessen?

Att utreda inom ekonomiskt bistånd innebär många saker. Socialsekreteraren ska, nu utifrån DUR, ställa frågor kring klientens livssituation, sammanfatta detta i en utredning och baserat på den göra en bedömning om klienten är berättigad till ekonomiskt bistånd eller inte. Socialsekreteraren ska även informera, motivera och göra en planering tillsammans med klienten. I min empiriska undersökning har det framkommit att många socialsekreterare upplever det som att DUR tar för lång tid och de väljer bort det. Vissa väljer att endast jobba med skattningsskalorna och andra väljer bort de och jobbar bara med den systematiska delen. Socialstyrelsen påpekar att strukturerade utredningsmodeller aldrig kan ersätta ett samtal utan ska ses som ett komplement. Mot bakgrund av detta så gör de socialsekreterare jag intervjuat helt rätt i sin användning av DUR, de använder de delar de själva anser är bra och gör det som ett komplement, inte som det enda verktyg som finns att tillgå. En utredning är en berättelse som konstrueras av socialsekreteraren och den baserar sig på de fakta som klienten anser är viktiga nog att ta upp i mötet, det är alltså inte en hel bild av klientens liv och situation, utan en möjlig berättelse av många andra. När man tänker så kring en utredning blir det oerhört viktigt vad som skrivs i en utredning och hur det skrivs och det ställer höga krav på socialsekreteraren. Det finns en fara i att använda sig av strukturerade utredningsmetoder och det är att klientens berättelse försvinner. Som socialsekreterare är det viktigt att behålla nyfikenheten på klientens berättelse och inte låta den ersättas av kryss i ett formulär med färdiga svarsalternativ.

De socialsekreterare jag intervjuat har haft svårt att se klienten som delaktig i utredningsprocessen. Flera har tagit upp det att utredningen skickas hem till klienten som delaktighet. Många har tagit upp skattningsskalorna i DUR som ett bra sätt att jobba med delaktighet och att de blir bra samtal när de jobbar med dessa skalor. Och just samtalet är det som delaktigheten bottnar i, att tala samman. Om det finns utrymme för dialog i samtalet så att det inte blir en sändare av information och en passiv mottagare så är chansen större att klienten känner sig delaktig. I dialogen får klienten möjlighet att både få och ge information och utredningen blir något man gör tillsammans. I min empiriska undersökning har jag fått förslag på två verktyg som används för att öka klientens delaktighet, blanketten handlingsplan samt åtskillnaden av klientens planering och kraven för rätt till bistånd. Dessa är verktyg som tagits fram på de socialkontor där de aktuella socialsekreterarna jobbar och inte generella verktyg tillgängliga i datasystemet. Delaktighet är alltså något som anses som viktigt att jobba med och man löser det olika sätt på olika kontor, men många ställer sig frågande till hur delaktiga klienterna egentligen är.

Språket är en viktig del av vår kommunikation och behärskar man inte det rådande språket hamnar man automatiskt i underläge. Det finns sätt att komma runt detta, man kan använda sig av tolk, skriva ner informationen så att den det gäller kan gå tillbaka och läsa det igen osv. Några av de socialsekreterare jag intervjuat anser att bristande kunskaper i svenska är ett hinder för delaktighet medan några inte anser att det är ett hinder. Säkert är det så att det inte per automatik är så att klienten inte är delaktig om han/hon inte kan svenska, men det gör det svårare.

Men vad skulle det då innebära att klienten var delaktig i utredningsprocessen? Skulle resultatet av de beslut som fattas baserat på utredningen bli annorlunda? Att socialsekreterare måste skriva utredningar kommer vi inte ifrån, men jag anser att det finns mycket att vinna på att göra klienten mer delaktig i utredningen och att socialsekreterarens arbete skulle bli lättare. Att inledningsvis lägga mer tid på mötet, kanske träffas flera gånger ganska tätt och gemensamt skriva en utredning där det är klientens berättelse som står i fokus och inte svaren på våra frågor skulle kanske göra klienten motiverad att förändra sin situation. Socialsekreterares roll skulle också förändras från att vara en expert som levererar sanningar till att bli en slag medresenär på den här delsträckan av klientens livsresa. En medresenär som kanske bär lite bagage eller håller upp någon dörr, men inte någon som ritar kartan över världen och bestämmer vart klienten ska resa.

Men naturligtvis finns det nackdelar med att se problem som något som konstrueras i språket. I språket finns alltid val och om problemen konstrueras i språket kan socialsekreteraren välja om han/hon vill se klienten som drabbad eller ansvarig, och utifrån detta bestämma om klienten är berättigad till bistånd eller inte. Sen måste man också kunna se vissa saker som objektiva problem, t.ex. kriminalitet och missbruk, för annars blir det svårt att göra något åt det.

De postmoderna teorierna bl.a. socialkonstruktionismen är alltså inte teorier som ska tillämpas på allt och alla i samhället, men att studera utredningsarbetet ur detta perspektiv har gjort att jag som socialsekreterare har blivit mer angelägen om att höra klientens berättelse och lägga mindre fokus på att få svar på mina frågor. Sen finns det ur rättsäkerhetssynpunkt frågor som måste ställas, men om man har en dialog med klienten och verkligen samtalar brukar svaren komma ändå.

Intressanta områden för fortsatt forskning

Denna studie har väckt många frågor som fortfarande är obesvarade. Det vore intressant att fortsätta studien med att intervjua klienter för att se vad de anser om den strukturerade utredningsmetoden, om de upplever större delaktighet.

Det vore också spännande att göra en dokumentstudie kopplat till mina frågeställningar för att se om den strukturerade utredningsmetoden resulterar i bättre utredningar, och om klientens röst blir tydligare i dessa utredningar än vad den var tidigare.

En annan fråga som väckts är om man skulle kunna göra klienten mer delaktig i dokumentationen. Kan man göra journalanteckningar i brevform så som Michael White och David Epston arbetar i sin narrativa terapi? Skulle detta öka klientens delaktighet?

Ytterligare ett område som skulle vara värt att utforska i relation till mina frågeställningar är maktperspektivet och vad det gör med mötet mellan socialsekreterare och klient. Att språket kan användas som maktmedel har ju kommit fram i mina intervjuer, och det vore intressant att utforska detta närmare.

Frågorna är många och intressanta. Vem vet, kanske är det du som konstruerar fortsättningen på min konstruktion kring hur socialarbetare konstruerar klientens berättelse...

Referenser

Alexandersson, Karin. "Systematiska bedömningsinstrument i teori och praktik." *Socionomen* nr 4. 2006.

Andersen, Tom. "Uttryckens betydelse i behandling och forskning – några övergående formuleringar." *Man kan inte så noga veta... Barnpsykiatriska utredningar tillsammans med socialtjänsten*. Red. Eva Kjellberg. Stockholm 2001.

Anderson, Harlene. Goolishian, Harold. *Från medverkan till påverkan, Terapi med språkssystemiskt synsätt*. Stockholm 1992.

Anderson, Harlene. *Samtal språk och möjligheter*. Stockholm 2006.

Berger, Peter L. Luckmann, Thomas. *Kunskapssociologi. Hur individen uppfattar och formar sin sociala verklighet*. Stockholm 1979.

Bernler, Gunnar. Johnsson, Lisbeth. *Teori för psykosocialt arbete*. Stockholm 2001.

Billquist, Leila. *Rummet, mötet och ritualerna. En studie av socialbyrå, klientarbetet och klientskapet*. Göteborg 1999.

Börjesson, Mats. *Diskurser och konstruktioner. En sorts metodbok*. Lund 2003.

Gergen, Kenneth. Kaye, John. "Beyond Narrative in the Negotiation of Therapeutic Meaning" *Therapy as social construction*. London 1992. sid 166 – 185.

Granstedt, Annika. "Det är inte acceptabelt att fatta beslut om en utsatt människa på svag grund." *Socionomen*. nr 2. 2007.

Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten. Socialstyrelsen 2006

Hartman, Ann. "Words Create Worlds" *Social Work*. Vol 36, nr 4. 1991. sid 275 – 276.

Hartman, Ann. "In Search of Subjugated Knowledge" *Social Work*. Vol 37, nr 6. 1992. sid 483 – 484.

Houston, Stan. "Beyond Social Constructionism: Critical Realism and Social Work" *British Journal of Social Work*. Nr 31. 2001. sid 845 – 861.

Hydén, Lars-Christer. Hydén, Margareta. *Att studera berättelser*. Stockholm 1997

Hydén, Lars-Christer. "Det sociala misslyckandet som berättelse. Att återställa den moraliska ordningen" *Socialvetenskaplig tidskrift*. Nr 3. 1995. Sid 194 – 207.

Hårtveit, Håkon. Jensen, Per. *Familjen plus en. En resa genom familjeterapins praktik och idéer*. Stockholm 1999.

Iversen, Roberta Rehner. Gergen, Kenneth. Fairbanks II, Robert. "Assessment and Social Construction: Conflict or Co-Creation?" *British Journal of Social Work*. Nr 35, 2005. Sid 689 – 708.

Johansson, Anna. *Narrativ teori och metod* Lund 2005

Kvale, Steiar. *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund 1997.

Lundby, Geir. *Livsberättelser och terapi*. Stockholm 2002

Sahlin, Ingrid. "Sociala problem som verklighetskonstruktioner" *Perspektiv på sociala problem*. Red. Anna Meeuwisse och Hans Swärd. Stockholm 2002. sid 109 – 129.

Sheppard, Michael. "Practice Validity, Reflexivity and Knowledge for Social Work." *British Journal of Social Work*. Nr 28. 1998. sid 763 – 781.

White, Michael. Epston, David. *Narrativ terapi – en introduktion*. Stockholm 2000.

White, Susan. "Beyond Retroduktion?-Hermeneutics, Reflexivity and Social Work Practice" *British Journal of Social Work*. Nr 27. 1997. sid 739 – 753.

Webbsidor

www.goteborg.se/prod/sk/dur/dalis2.nsf/vyPublicerade/3b563abb61527d6ac1256bfe00551fcf?OpenDocument 070322

www.ne.se 070427, 070501

Bilaga 1

Frågeguide

1. Kan du berätta lite om det utredningsarbete som du gör och dina tankar kring det.
2. Hur ser du på klientens delaktighet i utredningsprocessen?
3. Berätta lite om dina tankar kring språkets betydelse i utredningsprocessen.
4. Kan du beskriva vad som händer i utredningsprocessen när klienten inte kan svenska?
5. Många av de klienter du möter kan inte svenska. Beskriv dina tankar kring deras delaktighet i utredningsprocessen?
6. Beskriv dina tankar kring DUR.
7. Vad tänker du kring språkets betydelse i en DUR-utredning?
8. Vad tycker du om DUR i relation till klientens delaktighet i utredningsprocessen?

Informerat samtycke

Syftet med undersökningen är att se hur man arbetar med utredning inom ekonomiskt bistånd för invandrare, samt socialsekreterarnas syn på klientens delaktighet i utredningen när de inte behärskar det rådande språket.

Du kommer att intervjuas om dina tankar kring dessa frågeställningar. Det är frivilligt att delta i denna undersökning och du kan när som helst avbryta intervjun, eller meddela att du inte vill att dina svar ska användas i uppsatsen.

Behandling av personuppgifter

De personuppgifter jag vill veta är kön, arbetsplats samt hur länge du jobbat med ekonomiskt bistånd.

Alla personuppgifter kommer att behandlas konfidentiellt under sekretess.

Resultatet kommer att sammanställas och analyseras i uppsatsen utan ditt namn eller arbetsplats.

Kodnyckel kommer att förstöras och inga obehöriga kommer att få tillgång till materialet.

Underskrift

Jag har blivit informerad om syfte och genomförande av studien. Jag samtycker till att delta. Jag vet att jag när som helst kan avbryta mitt deltagande i studien. Jag samtycker till att mina personuppgifter behandlas som jag blivit informerad.

.....
Ort och datum

.....
Namnteckning

Ordlista ⁶⁸

EPISTEMOLOGI - detsamma som kunskapsteori.

En huvudgren av filosofin som studerar grundläggande frågor om framför allt kunskapens natur, objekt och källor, t.ex.: Vad är kunskap? Vad kan vi ha kunskap om, en objektiv yttervärld eller bara våra egna upplevelser? Vad vilar vår kunskap ytterst på, sinnena eller förnuftet?

KONSTRUKTIVISM

Term inom vetenskapsteorin, förknippad bl.a. med det vetenskapsteoretiska program som utvecklats av de s.k. Erlangen- och Konstanzskolorna (Lorenzen, Kamlah, Mittelstrass m.fl.). Kan man inte radikalt skilja mellan språk och verklighet, blir rekonstruktionen av vetenskapernas språkliga begreppsapparat även en konstruktion av vad de handlar om. Därför kallas denna vetenskapsteori konstruktiv och dess program konstruktivistiskt.

MODERNISM

Sammanfattande benämning på en strömning i västerländsk kultur som ifrågasätter accepterade traditioner och vill ersätta dem med en rationell och kritisk hållning till världen med ständig öppenhet för förändringar, andliga och materiella. De flesta konstarter sökte sig under 1800-talets senare del fram mot modernistiska uttrycksformer; genombrotten skedde i allmänhet under det tidiga 1900-talet.

ONTOLOGI

Läran om det varande, en del av metafysiken; i modern mening läran om de begrepp eller kategorier som man behöver anta för att kunna ge en sammanhängande, motsägelsefri och uttömmande beskrivning och förklaring av (någon del av) verkligheten. Ett system av antaganden om vad som finns resp. inte finns som förutsätts av varje enskild begreppsapparat, teori eller idésystem. Sådana antaganden av skilda slag finns uttalade eller underförstådda i såväl filosofiska som naturvetenskapliga teorier.

POSTMODERNISM

Riktning inom modern filosofi, idédebatt och en rad estetiska verksamheter. Under postmoderna villkor finns bara partiella, subjektiva och individuella sanningar. Det innebär också att tron på "det moderna projektet", dvs. på mänsklighetens frigörelse genom framsteg i fråga om vetenskap, teknik och rationalitet, gått förlorad och efterträts av satsningar på mer begränsade och personliga projekt.

REALISM

I allmän betydelse verklighetssinne, medvetenhet om det faktiskt föreliggande, om det som har realitet. Att vara realist är att ta hänsyn till det faktiskt föreliggande och avstå från att bygga på spekulationer. I mer speciell betydelse avses dels verklighetsskildrande riktningar inom konst och litteratur, dels filosofiska ståndpunkter där synen på verkligheten är det avgörande.

⁶⁸ Förklaringarna till orden i ordlistan är tagna från Nationalencyklopedin www.ne.se 070427

RELATIVISM

Filosofisk ståndpunkt enligt vilken uppfattningar och teorier kan vara sanna endast i en sorts lokal eller begränsad mening; de kan på sin höjd vara sanna *relativt* t.ex. en kultur, en ideologisk ståndpunkt eller ett teoretiskt paradigm. Enligt relativismen finns alltså ingen *absolut* sanning. Detta måste dock skiljas från den helt triviala tesen att vad som *anses* vara sant kan variera från en kultur till en annan. En extrem relativism kan innebära att sanningen är relativ till enskilda personer, som när man säger att något är "sant för dig" men "falskt för mig"; men i många sammanhang betyder dessa fraser bara att en viss uppfattning accepteras av dig men förkastas av mig, vilket är helt förenligt med en absolut sanning.

REFLEXIVITET

I takt med de stora, "totaliserande" teoriernas sönderfall har synen på individens plats i kulturen och samhället också i viss mån förändrats. Från att tidigare ha betraktat människorna huvudsakligen som brickor i en samhällsstruktur eller som viljelösa produkter av ett kulturellt system har antropologerna numera fäst större uppmärksamhet vid individernas roll som aktörer i det sociala systemet och som medskapare av sin egen kultur. Samtidigt har de också blivit mer medvetna om att deras egen verksamhet innebär tolkningar, snarare än objektiva redovisningar, av andra kulturer. Detta ömsesidiga förhållande mellan forskaren och hans studieobjekt kallas reflexivitet. Reflexiviteten förtydligar det förhållandet att antropologin ytterst består i en dubbel intellektuell process, nämligen att utifrån kunskap om andra bättre förstå oss själva, och att utifrån insikt om oss själva bättre förstå andra.

SOCIAL KONSTRUKTIVISM

Teori som hävdar att såväl det enskilda jaget som de samhälleliga strukturerna är produkter av mellanmänsklig interaktion. Åsikten radikaliseras ibland till att hävda att all kunskap över huvud taget är en social konstruktion och därmed saknar grund i objektiva observationer eller en oberoende yttervärld och urartar därmed till ren relativism.